Configurar e manter ferramentas de suporte ao cliente

Guia do usuário, Winter '16

@salesforcedocs

A versão em Inglês deste documento tem precedência sobre a versão traduzida.

© Copyright 2000–2015 salesforce.com, inc. Todos os direitos reservados. Salesforce é uma marca registrada da salesforce.com, inc., assim como outros nomes e marcas. Outras marcas que aparecem neste documento podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

CONTEÚDO

Configurar e manter ferramentas de suporte ao cliente 1
Bem-vindos, administradores de suporte 1
Configurando os canais do cliente 1
Configurando a experiência do agente de suporte 241
Automatizando Centros de contatos 269
Adicionando direitos e contratos de serviço 295
Adicionando uma base de conhecimento 328
Configurando equipes de suporte 436
Adicionando o serviço de atendimento ao cliente social 448
Relatando sobre a atividade de suporte 467

Índice 471

Configurar e manter ferramentas de suporte ao cliente

Bem-vindos, administradores de suporte

Esta documentação é para administradores que desejam configurar o atendimento ao cliente e os recursos de suporte do Salesforce, também conhecidos como Service Cloud. Está organizada por tarefas de modo que você possa localizar rapidamente informações sobre a configuração de recursos para resolver questões de suporte da sua empresa. Por exemplo, as informações sobre a configuração de sites de autoatendimento estão localizadas em uma seção chamada Criando canais da Web e sociais, em vez de em uma seção que inclua os nomes dos recursos, Portal de clientes ou Chatter Answers. No entanto, você pode pesquisar essa documentação usando palavras-chave para localizar um nome de recurso ou solução de suporte. Observe que esta documentação não inclui muitos conceitos ou visões gerais específicos de determinados recursos. Para isso, consulte a documentação *Suporte aos clientes*.

Em conjunto, *Configurar e manter ferramentas de suporte ao cliente* e *Suporte aos clientes* contêm as informações necessárias para configurar e fornecer atendimento ao cliente com o Salesforce.

Configurando os canais do cliente

Criando canais de email

Visão geral de Email-to-Case e Email-to-Case on Demand

O Email-to-Case e o Email-to-Case on demand ajudam a sua empresa a resolver por email e de forma eficiente as consultas de clientes. O Salesforce cria casos automaticamente e preenche automaticamente seus campos quando os clientes enviam mensagens para os endereços de email especificados.

Há algumas diferenças entre Email-to-Case e Email-to-Case on demand.

Email-to-Case
Email-to-Case exige o download do agente Email-to-Case. Permite manter todo o tráfego de email dentro do firewall da sua rede e aceita emails maiores do que 25 MB. Instale esse agente em sua máquina local antes de o Salesforce poder processar os emails de suporte da sua empresa.

Email-to-Case On-Demand
Ao contrário do Email-to-Case, o Email-to-Case on Demand usa os serviços de email do Apex para converter email em casos, sem precisar fazer o download do agente e instalá-lo atrás do firewall da sua rede. Use o Email-to-Case on Demand se você não estiver preocupado em manter o tráfego por email dentro do firewall e não precisar aceitar anexos com mais de 25 MB dos clientes.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Email-to-Case e Email-to-Case on Demand estão disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o Email-to-Case

Configurar o Email-to-Case on demand

Configurar o Email-to-Case

O Email-to-Case ajuda sua empresa a resolver de forma eficiente e se corresponder com consultas de clientes por email. O Salesforce cria casos e preenche automaticamente seus campos quando os clientes enviam mensagens para os endereços de email especificados.

1. Email-to-Case exige o download do agente Email-to-Case. Isso permite que você mantenha todo o tráfego de email dentro do firewall da sua rede e aceite emails maiores do que 25 MB dos clientes.
2. Instale o agente por trás do firewall de sua rede.
3. Ative o Email-to-Case e defina as configurações do Email-to-Case.
4. Ajuste suas configurações de endereço de encaminhamento para personalizar a maneira em que o Salesforce cuida dos emails dos seus clientes.
5. Teste seus endereços de encaminhamento de email enviando emails manualmente para eles e verificando se esses emails se convertem em casos com base em suas configurações de endereço de encaminhamento.
6. Adicione o endereço de email que você configurou ao site de suporte de sua empresa. Esse é o endereço de email que os clientes poderão usar para enviar os casos para a equipe de suporte.
7. Adicione a lista relacionada Emails ao layout da página Casos.
8. Como opção, crie modelos que os agentes possam usar ao responder emails. Esses modelos podem incluir campos de mesclagem que exibem informações do email original na resposta.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de Email-to-Case e Email-to-Case on Demand

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

O Email-to-Case está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Email-to-Case:
- "Personalizar aplicativo"

Para ativar o Email-to-Case:
- "Modificar todos os dados"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Ativar e configurar o Email-to-Case

Prepare a sua empresa para transformar automaticamente as mensagens de email em casos ativando o Email-to-Case e escolhendo as configurações que preenchem as suas necessidades.

Nota: Antes de poder ativar e configurar o Email-to-Case, é preciso fazer o download e instalar o agente do Email-to-Case na sua máquina local.

1. Em Configuração, insira *Email-to-Case* na caixa Busca rápida e selecione **Email-to-Case**.
2. Clique em **Editar**.
3. Selecione Ativar Email-to-Case.
4. Configure suas definições do Email-to-Case.
5. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de Email-to-Case e Email-to-Case on Demand

Configurações do Email-to-Case

Configurar endereços de encaminhamento para Email-to-Case e Email-to-Case on Demand

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Email-to-Case:
- "Personalizar aplicativo"

Para ativar o Email-to-Case:
- "Modificar todos os dados"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Configurações do Email-to-Case

Defina as configurações de Email-to-Case para personalizar o modo como o Salesforce manipula e cria casos a partir de emails recebidos.

Para acessar essas configurações, em Configuração, insira *Email-to-Case* na caixa Busca rápida e selecione **Email-to-Case**.

Configurações do Email-to-Case	Descrição
Ativar Email-to-Case	Permite que o Salesforce crie casos a partir de emails recebidos.
Notificar proprietários de caso sobre novo email	Permite que os proprietários de caso recebam automaticamente as notificações de novos emails referentes aos seus casos existentes. As notificações por email atribuem uma tarefa para que o proprietário do caso responda ao novo email. A tarefa é fechada ao responder ao email. Para desativar notificações por email a qualquer momento, basta desmarcar a caixa de seleção.
Ativar email HTML	Envia um aviso aos usuários antes de eles exibirem o conteúdo do email HTML de entrada, evitando que eles abram um possível HTML malicioso, que pode prejudicar os

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Configurações do Email-to-Case	Descrição
	computadores. Quando essa configuração não está selecionada, os agentes de suporte veem texto em vez de HTML nas páginas de detalhes de mensagens de email. Quando agentes respondem a um email, a versão em texto da mensagem é copiada para o editor de email em vez da versão HTML.
`Inserir ID da conversa no assunto do email`	Adiciona o ID da conversa ao assunto do email. O ID da conversa é um número exclusivo que identifica a organização e o caso associados ao email enviado. Isso ajuda a garantir que as respostas ao email original estejam associadas ao caso correto.
`Inserir ID da conversa no corpo do email`	Adiciona o ID da conversa ao corpo do email.
`Colocar assinaturas do usuário antes de conversas de email`	Adiciona a assinatura do usuário após a resposta, mas antes da conversa de email. Quando essa configuração não está selecionada, a assinatura é colocada na parte inferior da conversa de email.

Usar IDs exclusivos de assunto e corpo do email

Certifique-se de que a linha de assunto e o corpo dos seus emails enviados sejam exclusivos.

Cuidado: Se o `ID do assunto do email` e o `ID do texto do corpo do email` forem iguais, o Email-to-Case criará um loop infinito de emails relacionados a cada caso. Se essas configurações não forem selecionadas, o Email-to-Case poderá eventualmente parar de aceitar novos emails.

Para excluir o ID da conversa do email, desmarque as caixas de seleção `Inserir ID da conversa no assunto do email` e `Inserir ID da conversa no corpo do email`. Um novo caso é criado quando um agente de suporte responde a um email de caso enviado.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de Email-to-Case e Email-to-Case on Demand

Configurar o Email-to-Case on demand

O Email-to-Case on demand ajuda a empresa a resolver de forma eficiente as consultas de clientes por email. O Salesforce cria casos automaticamente e preenche automaticamente os campos do caso quando os clientes enviam mensagens para os endereços de email especificados. O Email-to-Case on demand permite processar emails de clientes com até 25 MB.

1. Configure o `Proprietário padrão do caso` e o `Proprietário automatizado do caso` em sua organização.
2. Ative e configure o Email-to-Case.
3. Ative e configure o Email-to-Case on Demand.
4. Ajuste suas configurações de endereço de encaminhamento para personalizar a maneira em que o Salesforce cuida dos emails dos seus clientes.
5. Teste seus endereços de encaminhamento de email enviando emails manualmente para eles e verificando se esses emails se convertem em casos com base em suas configurações de endereço de encaminhamento.
6. Adicione o endereço de email que você configurou ao site de suporte de sua empresa. Esse é o endereço de email que os clientes poderão usar para enviar os casos para a equipe de suporte.
7. Adicione a lista relacionada Emails ao layout da página Casos.
8. Como opção, crie modelos que os agentes possam usar ao responder emails. Esses modelos podem incluir campos de mesclagem que exibem informações do email original na resposta.

Nota: O Email-to-Case on demand encurta automaticamente o texto do email para 32.000 caracteres. Entre em contato com a Salesforce se desejar que esse limite seja aumentado para 128.000 caracteres para a sua organização.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de Email-to-Case e Email-to-Case on Demand

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Email-to-Case on Demand está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Email-to-Case on Demand:

- "Personalizar aplicativo"

Para ativar o Email-to-Case On-Demand:

- "Modificar todos os dados"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Ativar e configurar o Email-to-Case on demand

Transforme emails recebidos em casos automaticamente sem precisar fazer o download e instalar software com Email-to-Case on demand.

Nota: Antes de ativar o Email-to-Case on Demand, configure o `Proprietário padrão do caso` e o `Usuário automatizado do caso` e ative e configure o Email-to-Case.

1. Em Configuração, insira *`Email-to-Case`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Email-to-Case**.
2. Clique em **Editar**.
3. Selecione `Ativar serviço on-demand`.
4. Selecione suas configurações de `Ação para limite da taxa de email excedido` e `Ação para remetente não autorizado` com base em como a empresa planeja usar o Email-to-Case on Demand
5. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de Email-to-Case e Email-to-Case on Demand

Configurar o Email-to-Case on demand

Configurações de endereço de encaminhamento para Email-to-Case e Email-to-Case on Demand

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Email-to-Case on Demand está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Email-to-Case on Demand:

- "Personalizar aplicativo"

Para ativar o Email-to-Case On-Demand:

- "Modificar todos os dados"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Configurações do Email-to-Case on Demand

Use as configurações de Email-to-Case on demand para especificar como o Salesforce manipula mensagens de email recebidas que estão além dos limites de processamento diários da sua organização ou que vêm de remetentes não autorizados.

Essas configurações são específicas do Email-to-Case on Demand. Para obter mais informações sobre as configurações gerais do Email-to-Case, consulte Configurações do Email-to-Case.

Configuração do Email-to-Case On-Demand	Descrição
`Ação para limite da taxa de email excedido`	Selecione o que o Email-to-Case on Demand deve fazer com o email que ultrapassa o limite diário de processamento de emails da sua organização: • Devolver mensagem — O serviço de email retorna a mensagem ao remetente ou ao `Usuário automatizado do caso` para Email-to-Case On-Demand, com uma notificação que explica por que a mensagem foi rejeitada.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Email-to-Case on Demand está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

Configuração do Email-to-Case On-Demand	Descrição
	• Descartar mensagem — O serviço de email exclui a mensagem sem notificar o remetente. • Recolocar mensagem em fila — O serviço de email recoloca a mensagem em fila para processamento nas próximas 24 horas. Se a mensagem não for processada dentro de 24 horas, o serviço de email devolverá a mensagem ao remetente com uma notificação explicando o motivo pelo qual ela foi rejeitada.
`Ação para remetente não autorizado`	Se você tiver limitado os endereços de email e domínios disponíveis para o Email-to-Case On-Demand no campo `Aceitar email de`, selecione o que deverá acontecer com as mensagens recebidas dos remetentes bloqueados: • Devolver mensagem — O serviço de email retorna a mensagem ao remetente ou ao `Usuário automatizado do caso` para Email-to-Case On-Demand, com uma notificação que explica por que a mensagem foi rejeitada. • Descartar mensagem — O serviço de email exclui a mensagem sem notificar o remetente.

Certifique-se de que a linha de assunto e o corpo dos seus emails enviados sejam exclusivos.

Cuidado: Se o `ID do assunto do email` e o `ID do texto do corpo do email` forem iguais, o Email-to-Case criará um loop infinito de emails relacionados a cada caso. Se essas configurações não forem selecionadas, o Email-to-Case poderá eventualmente parar de aceitar novos emails.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de Email-to-Case e Email-to-Case on Demand

Configurar endereços de encaminhamento para Email-to-Case e Email-to-Case on Demand

Antes de configurar os endereços de encaminhamento para o Email-to-Case e o Email-to-Case on Demand, é preciso ativar o Email-to-Case e configurar suas definições de Email-to-Case.

1. Em Configuração, insira *Email-to-Case* na caixa `Busca rápida` e selecione **Email-to-Case**.
2. Na lista `Endereços de encaminhamento`, clique em **Novo**.
3. Insira suas configurações de endereço de roteamento.
4. Clique em **Salvar**.
   É enviado um email de verificação para o endereço de encaminhamento de email que você forneceu.
5. Clique nesse link do email de verificação.
   Uma página de confirmação é aberta no seu navegador da Web.
6. Clique no link da página de confirmação para continuar a usar o Salesforce.

Configure seu sistema de email para encaminhar envios de caso para o endereço dos serviços de email fornecido pelo Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de Email-to-Case e Email-to-Case on Demand

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

A fim de configurar endereços de encaminhamento para o Email-to-Case e o Email-to-Case on Demand:

- "Personalizar aplicativo"

Configurações de endereço de encaminhamento para Email-to-Case e Email-to-Case on Demand

Você pode definir suas configurações de endereço de encaminhamento de email depois de adicionar e verificar seus endereços de encaminhamento de email para Email-to-Case e Email-to-Case on Demand.

Configuração	Descrição
`Nome do roteamento`	O nome do endereço de encaminhamento — por exemplo, Suporte Gold ou Suporte Padrão.
`Endereço de email`	*Apenas a origem de Email-to-Case:* O endereço de email de entrada desse endereço de roteamento do Email-to-Case On-Demand. Os emails enviados para este endereço são criados como casos novos usando as configurações especificadas. O endereço de email deve ser exclusivo. Observe que esse é o endereço de email cujo link será fornecido no site de suporte da sua empresa na Web.
`Salvar cabeçalhos de email`	*Apenas a origem de Email-to-Case:* Marque essa caixa de seleção para salvar as informações de

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Email-to-Case e Email-to-Case on Demand estão disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

Configuração	Descrição
	roteamento associadas a cada email enviado como um caso. Salvar informações de roteamento de email conta para o limite de armazenamento geral da sua organização. Para visualizar cabeçalhos de email a partir de um email convertido em caso, consulte Trabalhando com emails de casos.
`Aceitar email de`	Para limitar os endereços de email e domínios disponíveis para o Email-to-Case on Demand, insira-os nesse campo. Deixe-o em branco para permitir que o Email-to-Case on Demand receba emails de qualquer endereço ou domínio.
`Criar tarefa a partir do email`	*Apenas a origem de Email-to-Case:* Marque essa caixa de seleção para atribuir automaticamente uma tarefa ao proprietário do caso quando o email for enviado como caso. As regras de atribuição atribuem automaticamente proprietários a um caso; no entanto, se o caso não corresponder a um critério da regra de atribuição, o usuário do campo `Proprietário padrão do caso`, na página Configurações de suporte, é atribuído ao caso.
`Status da tarefa`	*Apenas a origem de Email-to-Case:* Selecione um status da lista suspensa com o qual predefinir o campo `Status` nas tarefas automaticamente atribuídas a proprietários do caso quando os emails forem enviados como casos. Essa configuração só estará disponível se você tiver marcado a caixa de seleção `Criar tarefa a partir do email`.
`Proprietário do caso`	*Somente fonte do Outlook*:O proprietário do caso, podendo ser um usuário individual ou uma fila.
`Prioridade de caso`	A prioridade atribuída aos casos criados a partir dos emails enviados a este endereço de roteamento.
`Origem do caso`	O valor atribuído ao campo `Origem do caso` para o email enviado a este endereço de roteamento de email.

Nota: Os campos `Prioridade` e `Origem do caso` preenchem automaticamente o caso por meio das configurações do endereço de encaminhamento quando o esse endereço é incluído nos campos `Para`, `CC` ou `CCo` de um email de entrada.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de Email-to-Case e Email-to-Case on Demand

Perguntas frequentes sobre Email-to-Case

- Como impedir que um spam se torne um caso?
- Existe um limite de tamanho para anexos usando o Email-to-Case?

Existe um limite de tamanho para anexos usando o Email-to-Case?

Os anexos de email usando o On-Demand podem ter até 25 MB. Não existe um limite de tamanho para anexos usando o agente do Email-to-Case.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes sobre Email-to-Case

Como impedir que um spam se torne um caso?

Você pode limitar o spam usando as seguintes opções:

- Crie uma regra de lista negra para rejeitar emails de endereços IP especificados.
- Faça download de aplicativos que filtram spam, de AppExchange.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes sobre Email-to-Case

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Criando canais da Web e sociais

Casos da Web

Prepare-se para capturar casos com o Web-to-Case

Colete solicitações de suporte ao cliente diretamente no site da empresa e gere automaticamente até 5,000 casos novos por dia com o Web-to-Case. Isso pode ajudar a sua organização a responder aos clientes mais rapidamente, aumentando a produtividade da equipe de suporte.

Antes de configurar o Web-to-Case:

- Crie campos de caso personalizados, se necessário.
- Crie um modelo de email padrão referente à notificação automática que será enviada para os seus clientes quando eles enviarem um caso.
- Crie filas de casos se desejar atribuir casos recebidos a filas e a usuários individuais.
- Personalize as configurações de suporte na página 271 para selecionar o proprietário padrão de casos que não preenchem os critérios da sua regra de atribuição.
- Crie uma regra de atribuição de casos ativos para determinar como os casos gerados pela web são atribuídos a usuários ou colocados em filas. Se você não configura uma regra de atribuição ativa, todos os casos gerados pela web são atribuídos ao proprietário padrão especificado nas Configurações de suporte.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Web-to-Case:

- "Personalizar aplicativo"

Em seguida, você está pronto para configurar o Web-to-Case na página 11.

CONSULTE TAMBÉM:

- Criando filas
- Configurar regras de atribuição
- Perguntas frequentes sobre Web-to-Case

Configurar o Web-to-Case

Colete solicitações de suporte ao cliente diretamente no site da empresa e gere automaticamente até 5,000 casos novos por dia com o Web-to-Case. A configuração do Web-to-Case envolve ativar o recurso, escolher configurações e adicionar o formulário do Web-to-Case ao seu site.

Nota: Antes de começar, revise Preparar-se para capturar casos com o Web-to-Case e as Notas e limitações do Web-to-Case para obter informações sobre pré-requisitos e aspectos a considerar ao configurar o Web-to-Case.

1. Em Configuração, insira *Web-to-Case* na caixa Busca rápida e selecione **Web-to-Case**.
2. Selecione **Ativar Web-to-Case**.
3. Escolha a origem do caso padrão.
4. Selecione um modelo de resposta padrão para informar automaticamente os clientes de que seus casos foram criados.

   Se você tiver configurado as regras de resposta para usarem diferentes modelos de email com base nas informações enviadas, o modelo de email padrão será utilizado quando nenhuma regra de resposta se aplicar. Deixe essa opção em branco se não quiser enviar emails quando nenhuma regra de resposta se aplicar. Esse modelo deve ser marcado como "Disponível para uso".

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Web-to-Case:
- "Personalizar aplicativo"

5. Selecione **Ocultar informações de registro** para ocultar as informações de registro no email enviado aos clientes se a criação de caso falhar.
6. Insira uma assinatura de email caso queira usar uma assinatura diferente do padrão.
7. Clique em **Salvar**.

Para gerar código HTML que o webmaster possa usar em seu site para lidar com solicitações de suporte Web-to-Case dos clientes, consulte Gerar código de HTML Web-to-Case.

CONSULTE TAMBÉM:

- Configurar o suporte ao cliente
- Perguntas frequentes sobre Web-to-Case

Gerar código de HTML Web-to-Case

Gerar código HTML que seu webmaster pode inserir no site da empresa para capturar casos em um formulário da Web. Sempre que alguém envia informações contidas em uma dessas páginas da Web, um caso é criado.

É necessário ter o Web-to-Case ativado. Para obter instruções sobre como configurar Web-to-Case, consulte Configurar o Web-to-Case na página 11.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Web-to-Case:
- "Personalizar aplicativo"

1. Em Configuração, insira *`Gerador de HTML de Web-to-Case`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Gerador de HTML de Web-to-Case**.
2. Use as setas Adicionar e Remover para mover campos entre a lista de Campos disponíveis e a lista de Campos selecionados para selecionar os campos a incluir em seu formulário Web-to-Case. Use as setas Para cima e Para baixo para alterar a ordem dos campos no formulário.

   No caso de organizações que usam várias moedas, adicione o campo `Moeda do caso` ao HTML se você adicionar qualquer outro campo de valor monetário. Caso contrário, todos os valores serão indicados na moeda corporativa. No caso de organizações que usam tipos de registro em casos, selecione o campo `Tipo de registro do caso` se quiser que os usuários que enviam casos gerados na Web selecionem tipos de registro específicos.
3. Em organizações que usam o portal de auto-atendimento ou o Portal de clientes e você queira que os casos gerados na Web possam ser vistos pelos usuários nesse portal, selecione `Visível no portal de auto-atendimento`.
4. Especifique o URL completo para o qual os clientes devem ser direcionados depois que enviarem suas informações. Por exemplo, o URL pode ser uma página de agradecimento ou a página inicial da empresa.
5. Se sua organização utilizar o workbench de tradução ou tiver guias renomeadas, selecione o idioma dos rótulos exibidos no formulário do Web-to-Case. O seu formulário Web-to-Case de origem estará sempre em seu idioma pessoal.
6. Clique em **Gerar**.
7. Copie o código HTML gerado e informe-o ao webmaster da sua empresa para que ele possa incorporá-lo ao seu site da Web.
8. Clique em **Concluído**.

   Dica: Use uma lista de opções de seleção múltipla personalizada para que os clientes possam reportar casos sobre vários produtos de uma vez.

Se quiser testar o formulário do Web-to-Case, adicione a linha `<input type="hidden" name="debug" value="1">` ao código. Essa linha o redireciona a uma página de depuração quando você envia o formulário. Não se esqueça de removê-la antes de liberar a página do Web-to-Case em seu site da Web.

Notas e limitações do Web-to-Case

Saiba mais sobre o funcionamento do Web-to-Case para configurá-lo da forma mais efetiva para a sua empresa.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Lembre-se dessas considerações ao decidir como configurar o Web-to-Case.

- Sempre que possível, os casos gerados na Web são automaticamente vinculados ao contato e conta relevantes, com base no endereço de email do cliente.
- O Salesforce executa as regras de validação de campo antes de criar registros enviados por meio do Web-to-Case e somente cria registros que têm valores válidos. Para que se possa criar um registro por meio do Web-to-Case, todos os campos globalmente obrigatórios devem ter um valor.

- O formato dos campos de data e moeda capturados online é obtido a partir das configurações padrão da organização - `Localidade padrão` e `Localidade da moeda`.
- O Salesforce não oferece suporte a campos rich text area (RTA) em formulários Web-to-Case. Se você usar campos RTA nos seus formulários, as informações inseridas serão salvas como texto simples quando o caso for criado.
- Se a organização ultrapassar o limite diário de Web-to-Case, o proprietário padrão do caso (especificado na página Configurações de suporte) receberá um email com as informações adicionais sobre o caso.

CONSULTE TAMBÉM:

Prepare-se para capturar casos com o Web-to-Case

Configurar o Web-to-Case

Perguntas frequentes sobre Web-to-Case

Perguntas frequentes sobre Web-to-Case

- Qual é o número máximo de casos da Web que podemos capturar?
- Quem é o proprietário de novos casos gerados na Web?
- Como especificar as informações a serem capturadas?
- Posso capturar casos de várias páginas da Web?
- Como nosso webmaster pode testar a página Web-to-Case?
- Qual status e origem são atribuídos a casos gerados na Web?
- Como posso ter certeza de que meus casos não serão perdidos?
- Como evitar spam no Web-to-Case?

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Qual é o número máximo de casos da Web que podemos capturar?

Nas organizações que usam as edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, é possível capturar até 5.000 casos em um período de 24 horas. Se a empresa gerar mais solicitações de caso que isso, clique em **Ajuda e treinamento** na parte superior de qualquer página e selecione a guia Meus casos para enviar uma solicitação de um limite maior diretamente ao Suporte e atendimento ao cliente do Salesforce.

Quando sua organização atingir o limite de 24 horas, o Salesforce armazena solicitações adicionais em uma fila de solicitações pendentes que contém ambas as solicitações Web-to-Case e Web-to-Lead. As solicitações são enviadas quando o limite é atualizado. A fila de solicitações pendentes tem um limite de 50.000 solicitações combinadas. Se sua organização atingir o limite de solicitações pendentes, as solicitações adicionais serão rejeitadas e não enfileiradas. Seu administrador recebe notificações de email para os cinco primeiros envios rejeitados. Entre em contato com o Suporte e atendimento ao cliente do Salesforce para alterar o limite de solicitações pendentes de sua organização.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes sobre Web-to-Case

Quem é o proprietário de novos casos gerados na Web?

Seu administrador pode definir uma regra de atribuição de caso ativo para atribuir automaticamente casos gerados na Web a usuários ou filas com base em critérios específicos nesses casos. Os casos que não correspondem aos critérios das regras de atribuição são atribuídos ao Proprietário de caso padrão especificado nas Configurações de suporte.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes sobre Web-to-Case

Como especificar as informações a serem capturadas?

Ao gerar o código HTML para o site da empresa na Web, você pode escolher os campos de caso padrão ou personalizados para os quais deseja coletar informações. Você deve criar os campos de caso personalizados antes de gerar o código HTML. Em Configuração, insira *`Web-to-Case`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Web-to-Case** para configurar o recurso e gerar o HTML.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes sobre Web-to-Case

Posso capturar casos de várias páginas da Web?

Sim. Insira o código HTML gerado nas páginas da Web em que você capturará os casos. Sempre que alguém enviar informações contidas em uma dessas páginas, um caso será criado.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes sobre Web-to-Case

Como nosso webmaster pode testar a página Web-to-Case?

Adicione a linha a seguir ao código do Web-to-Lead para poder ver uma página de depuração quando enviar o formulário. Não se esqueça de removê-la antes de liberar a página do Web-to-Case em seu site da Web.

```
<input type="hidden" name="debug" value="1">
```

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes sobre Web-to-Case

Qual status e origem são atribuídos a casos gerados na Web?

Novos casos da Web são marcados com o status padrão que seu administrador selecionou dos valores da lista de opções `Status de caso`. O valor padrão do campo `Origem` é determinado pelo administrador durante a configuração do Web-to-Case.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes sobre Web-to-Case

Como posso ter certeza de que meus casos não serão perdidos?

Se a organização ultrapassar seu limite diário de Web-to-Case, o Proprietário padrão do caso (especificado em Configurações de suporte) receberá um email com as informações adicionais sobre o caso. Se um novo caso não puder ser gerado devido a erros na configuração do Web-to-Case, a área de Atendimento ao Cliente será notificada para que possamos ajudar você a resolvê-lo.

Se a sua organização estiver usando On-Demand Email-to-Case, o Salesforce garante que o seu caso não será perdido se os usuários o enviarem durante o período de inatividade do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes sobre Web-to-Case

Como a "Idade" é calculada em relatórios de caso?

A idade de um caso aberto é o tempo decorrido desde sua criação até o momento atual. A idade de um caso fechado é o tempo decorrido desde sua criação até a hora de seu fechamento. Os relatórios de caso exibem uma lista suspensa chamada “Unidades” que permite a você escolher exibir a Idade em dias, horas ou minutos.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes sobre Web-to-Case

Como evitar spam no Web-to-Case?

Evite receber spam em seus formulários Web-to-Case usando as seguintes soluções:

- Criando regras de validação
- Utlilizando CAPTCHA.
- Utilizando serviços da Web.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes sobre Web-to-Case

Portais de clientes

Configurando o portal de clientes

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar e atualizar o portal de clientes:
- "Personalizar aplicativo"

O Portal de clientes do Salesforce oferece um canal de suporte online para seus clientes, o que lhes permite solucionar suas dúvidas sem precisar recorrer a um representante do atendimento ao cliente. Com o portal de clientes, você pode personalizar e oferecer uma interface de usuário visualmente impressionante aos seus clientes e usar os seguintes recursos do Salesforce para garantir não só o seu sucesso mas também o de seus clientes:

- Determinar quais páginas e campos os clientes verão com layouts de página e segurança no nível do campo
- Gerenciar clientes com perfis, conjunto de permissões, funções e regras de compartilhamento
- Forneça e organize documentos por meio do Salesforce CRM Content ou da guia Documentos
- Crie uma base de conhecimento para seus clientes usando o Salesforce Knowledge
- Permita que os clientes participem das comunidades do Ideas.
- Exibir e coletar dados que sejam exclusivos da organização com objetos personalizados
- Forneça relatórios personalizados por meio da guia Relatórios

Nota: Os usuários de alto volume do portal estão disponíveis para portais de clientes ou comunidades, destinado a uma grande quantidade de usuários — de muitos milhares a milhões. Consulte Sobre usuários de alto volume do portal na página 55.

A configuração do portal de clientes consiste nas seguintes etapas:

1. Ative o Portal de clientes.
2. Criar um ou mais portais.

   Para cada portal:

   a. Configurar as configurações e modelos de comunicação.

      Você pode padronizar os modelos de comunicação enviados aos usuários de todos os seus Portais de clientes clicando no link **Definir modelos de email padrão para todos os portais de clientes** na seção Ferramentas da página Configuração do portal de clientes. Para obter mais informações, consulte Criando vários portais de clientes na página 22.

      O assistente de Conversão do acesso do usuário do portal é automaticamente exibido depois da primeira vez que você salva as configurações para seu primeiro portal, quer seja o Portal de clientes ou o portal do parceiro. Você pode usar esse assistente para ajudar a garantir que os registros e pastas de propriedade dos usuários do Salesforce não sejam compartilhados com usuários do portal.

   b. Personalizar as fontes e cores.

   c. Personalizar as guias disponíveis e ordem das guias.

   d. Configurar idiomas do portal.

3. Como opção, se estiver disponível às licenças de usuário do portal, você pode habilitar o Salesforce CRM Content, Ideas, Answers, Entitlement Management ou Salesforce Knowledge conforme necessário.
4. Crie perfis do Portal de clientes.

   Para cada perfil:

   a. Personalizar layouts de página. Consulte Personalizar suas páginas do Portal de clientes.

      Para configurar dicas e informações gerais sobre páginas do Salesforce para portal de clientes, consulte Dicas de configuração e considerações para as páginas do portal de clientes na página 44.

   b. Personalizar modos de exibição de listas.

      Os usuários do portal de clientes podem ver automaticamente qualquer modo de exibição de lista com as configurações de visibilidade marcadas como `Visível a todos os usuários`. É recomendável criar modos de exibição de lista específicos em todos os objetos que podem ser acessados pelos usuários do portal e, em seguida, atribuir a esses usuários somente os modos de exibição de lista que eles devem ver.

   c. Personalizar layouts de pesquisa.

      Os layouts de pesquisa da sua organização do Salesforce são iguais aos usados no portal de clientes. Verifique se os layouts de pesquisa nos objetos que podem ser acessados pelos usuários do portal incluem somente campos que eles devem exibir nos resultados de pesquisa.

5. Configure um fluxo de trabalho:

   a. Configure regras de fluxo de trabalho ou de atribuição de casos para atribuir automaticamente casos criados por usuários de portal a usuários ou filas do Salesforce usando os critérios *`Usuário atual: tipo de usuário contém Portal de clientes`*.

      Para que as regras de atribuição de caso funcionem no Portal de clientes, marque a caixa de seleção `Marcar caixa de seleção Atribuição de caso por padrão` nos layouts de página de caso atribuídos aos perfis do portal. Usuários do portal não podem exibir essas caixas de seleção no portal de clientes. Observe que as regras de atribuição são acionadas quando um caso é criado *e* quando é editado. Para evitar que os casos sejam automaticamente reatribuídos quando editados pelos usuários do portal, adicione uma entrada de regra usando os critérios *`Usuário atual: tipo de usuário contém Portal de clientes`* e marque a caixa de seleção `Não reatribuir usuário`

   b. Crie alertas de fluxo de trabalho ou regras de resposta automática de casos para responder automaticamente aos usuários do portal quando eles criarem um caso no seu portal.

6. Configure o acesso do usuário do portal.
7. Conceda aos usuários de alto volume do portal acesso aos objetos.
8. Se preferir, habilite o login único.
9. Ativar o login em cada Portal de clientes.
10. Adicione um link ao site da sua organização para o portal.

    Os usuários poderão navegar até o portal de clientes depois que você copiar o `URL de login` das configurações do seu portal e colá-lo código HTML do seu site. Para obter mais informações, consulte Ativar o login e as configurações do Portal de clientes na página 24.

11. Ative os contatos para usarem seu portal.

Nota: Entre em contato com a Salesforce sobre como ativar um portal de clientes para a sua organização.

CONSULTE TAMBÉM:

- Limites de configuração do Portal de clientes
- Criando vários portais de clientes
- Ativar login único para portais
- Configurando mensagens HTML multilíngues para portais de clientes

Que portais do cliente posso criar com o Salesforce?

O Salesforceoferece três maneiras de ajudá-lo a gerenciar seus clientes. A tabela a seguir descreve resumidamente as diferenças entre elas:

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

	Chatter Answers	Portal de clientes do Salesforce	Portal de auto-atendimento
Objetivo	Oferece aos clientes uma Comunidade na Web para solucionar suas consultas através de outros membros da comunidade ou contatando um agente de suporte	Fornece aos clientes um canal de suporte on-line para resolver suas consultas sem entrar em contato com um agente de suporte	Fornece aos clientes um canal de suporte on-line para resolver suas consultas sem entrar em contato com um agente de suporte
Interface do usuário	Altamente personalizável através de um editor do tipo point-and-click e páginas do Visualforce, assim como a funcionalidade de recursos do Salesforce como Respostas, Portal do cliente, Force.com Sites e Base de conhecimento do Salesforce	Altamente personalizável através de um editor do tipo point-and-click, assim como funcionalidades semelhantes às do Salesforce como permissões, objetos personalizados, regras de compartilhamento e guias da Web	Personalizável através de uma folha de estilos em cascata (CSS) ou editor do tipo point-and-click
Tipos de registros suportados	• Artigos • Casos • Perguntas (respostas)	• Atividades • Patrimônios • Casos • Documentos • Soluções • Objetos personalizados	• Casos • Soluções
Quantidade	Entre em contato com o Salesforce para obter mais informações	Entre em contato com o Salesforce para obter mais informações	Um
Controles de administrador	• Personalizar a aparência da comunidade	• Personalizar a aparência do Portal do cliente	• Gerar nomes de usuário e senhas de Autoatendimento

	Chatter Answers	Portal de clientes do Salesforce	Portal de auto-atendimento
	• Moderar perguntas e respostas • Gerar nomes de usuário e senhas • Gerenciar as informações de usuário do Portal de clientes • Gerenciar os usuários do Portal de clientes através de permissões, papéis e regras de compartilhamento	• Gerar nomes de usuários e senhas do Portal de clientes • Gerenciar as informações de usuário do Portal de clientes • Gerenciar os usuários do Portal de clientes através de permissões, papéis e regras de compartilhamento	• Gerenciar as informações do usuário de autoatendimento
Controles de usuário	Os usuários podem clicar em **Editar minhas configurações** após se conectarem para alterar: • Nome do usuário da comunidade • Senha da comunidade • Localidade • Idioma • Fuso horário • Configurações de notificação • Informações de contato	Os usuários podem utilizar o componente de Boas-vindas do Portal do cliente para alterar: • Nome do usuário do portal • Senha do portal • Localidade • Idioma • Fuso horário • Informações de contato	Nenhum

Nota: Entre em contato com o Salesforce para ativar um portal específico para sua organização.

Ativando o seu portal de clientes

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

Para ativar o portal de clientes do Salesforce:

1. Em Configuração, insira *Configurações do Portal de clientes* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do Portal de clientes**.
2. Clique em **Editar**.
3. Selecione Ativar o Portal de clientes.
4. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar o portal de clientes:
- "Personalizar aplicativo"

5. Continue configurando o portal.

Dicas sobre como ativar o Portal de clientes

Considere o seguinte ao ativar o Portal de clientes:

- Depois que você ativar o Portal de clientes, poderá criar vários Portais de clientes para satisfazer as diversas necessidades comerciais de seus clientes.
- Esses itens serão disponibilizados depois que você ativar o Portal de clientes:
  - Os perfis Portal de clientes de alto volume, Site autenticado , Gerente do portal de clientes e Usuário do portal de clientes, se você comprou licenças de usuário para eles.
  - Os botões **Ativar usuário do Portal de clientes** e **Exibir usuário do Portal de clientes** nos registros de contato e de contas pessoais.
  - Os grupos Todos os usuários do Portal de clientes e Todos os usuários internos junto com a categoria de regra de compartilhamento Papéis e subordinados internos.
- Depois que você ativar um Portal de clientes, não poderá desativá-lo. Contudo, poderá evitar que os usuários se conectem a ele. Consulte Ativar o login e as configurações do Portal de clientes na página 24.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o portal de clientes

Sobre o Assistente de conversão do acesso do usuário do portal

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir regras de compartilhamento:
- "Gerenciar compartilhamento"

Como os usuários do Portal de clientes e do portal do parceiro aparecem na hierarquia de papéis, mas são contatos externos que não devem ter acesso aos dados internos da organização, é preciso definir as configurações de sua organização para evitar acesso inadequado por usuários do portal. Ao configurar um Portal de clientes ou portal do parceiro, você pode usar o assistente de Conversão do acesso do usuário do portal para ajudar a garantir que nenhum registro ou pasta seja compartilhado com um usuário do portal. O assistente afeta o seguinte:

Regras de compartilhamento

O assistente de Conversão do acesso do usuário do portal converte quaisquer regras de compartilhamento que incluam a categoria do conjunto de dados de Papéis, Internos e Subordinados do portal para incluir, ao invés, a categoria do conjunto de dados de Papéis e Subordinados internos.

A categoria de conjunto de dados de Papéis e Subordinados internos permite que você crie regras de compartilhamento que incluam todos os usuários em um papel especificado e também todos os usuários nos papéis abaixo desse, excluindo os papéis do Portal de clientes e do portal do parceiro.

Somente as regras de atualização para toda a organização são atualizadas quando você converte Papéis, Internos e Subordinados do portal em Papéis e Subordinados internos. A categoria Papéis, Internos e Subordinados do portal em filas, grupos públicos, modos

de exibição de lista, documentos e compartilhamento manual criados em registros específicos com um clique no botão **Compartilhamento** não são convertidos em Papéis e Subordinados internos.

Nota: A categoria de conjunto de dados de Papéis, Subordinados Internos e do Portal só estará disponível na sua organização depois de você criar pelo menos um papel na hierarquia de papéis.

A categoria de conjunto de dados de Papéis e Subordinados internos só estará disponível na sua organização depois de você criar pelo menos um papel na hierarquia de papéis *e* ativar um portal.

Compartilhamento de pasta

Se o assistente de Conversão do acesso do usuário do portal também permitir que você converta automaticamente os níveis de acesso de quaisquer pastas de relatório, painel ou documento que possam ser acessadas por Papéis, Internos e Subordinados do portal até um nível de acesso mais restritivo: Papéis e subordinados internos. Isso ajuda a evitar que os usuários do Portal de clientes e do portal do parceiro acessem as pastas. Usar o assistente é mais eficiente que localizar várias pastas no Salesforce e definir os níveis de acesso individualmente.

O assistente não converte pastas que possam ser acessadas por todos os usuários nem acessadas por grupos públicos. Você deve atualizar manualmente os níveis de acesso nessas pastas.

Ao salvar pela primeira vez um Portal de clientes ou Portal do parceiro, o Salesforce exibe automaticamente o assistente de Conversão do acesso do usuário do portal.

CONSULTE TAMBÉM:

Usando o Assistente de conversão do acesso do usuário do portal

Configurando o acesso do usuário ao portal de clientes

Usando o Assistente de conversão do acesso do usuário do portal

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir regras de compartilhamento:
- "Gerenciar compartilhamento"

Ao configurar um Portal de clientes ou portal do parceiro, você pode usar o assistente de Conversão do acesso do usuário do portal para ajudar a garantir que nenhum registro ou pasta seja compartilhado com um usuário do portal.

Para usar o assistente:

1. Para o Portal de clientes, em Configuração, insira *`Configurações do Portal de clientes`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do Portal de clientes**. Para o portal do parceiro, em Configuração, insira *`Parceiros`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações**.
2. Clique no link **Conversão do acesso do usuário do portal**.
3. Marque as caixas de seleção próximas às regras de compartilhamento que você deseja converter em Papéis e Subordinados internos.

   Se não houver regras de compartilhamento a serem convertidas, mas você quiser converter o nível de acesso para as pastas, continue para a etapa seguinte.

4. Clique em **Avançar**.
5. Marque as caixas de seleção próximas às pastas cujos níveis de acesso você deseja alterar para Papéis e Subordinados internos.

   O assistente não converte pastas que possam ser acessadas por todos os usuários nem acessadas por grupos públicos. Você deve atualizar manualmente os níveis de acesso nessas pastas.

   Determinada pasta pode ser exibida em várias linhas do assistente. Isso ocorre porque o assistente exibe uma linha para cada categoria de Papel, Interna e Subordinados do portal ao qual a pasta é compartilhada.
6. Clique em **Avançar**.
7. Clique em **Salvar** para aplicar as alterações selecionadas.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre o Assistente de conversão do acesso do usuário do portal

Criando vários portais de clientes

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar vários portais de clientes:
- "Personalizar aplicativo"

Depois de ativar o portal de clientes do Salesforce, você pode criar vários portais de cliente para satisfazer às diversas necessidades de negócios de seus clientes.

Para criar mais de um portal de clientes:

1. Em Configuração, insira *`Configurações do Portal de clientes`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do Portal de clientes**.
2. Clique em **Novo**.
3. Siga as mesmas etapas usadas para configurar o primeiro portal de clientes da organização. Consulte Configurando o portal de clientes na página 16.

Nota: Entre em contato com a Salesforce para obter informações sobre o número de Portais de clientes que você pode ativar para a sua organização.

Antes de começar a criar vários Portais de clientes para a sua organização, revise as seguintes dicas e práticas recomendadas de implementação.

Dicas de implementação

- Os usuários do portal só podem fazer login em Portais de clientes atribuídos ao seu perfil. Para atribuir um perfil a um portal de clientes, selecione o nome de um portal na página Configuração do portal de clientes, clique em **Editar perfis** na seção Perfis atribuídos e marque a caixa de seleção `Ativo` ao lado do perfil a ser atribuído ao portal.

  Um usuário do portal pode acessar todos os Portais de clientes atribuídos ao seu perfil com um nome de usuário e senha.

  É possível exibir o número de usuários ativos associados a cada perfil atribuído a um Portal de clientes ao criar um relatório resumido personalizado e adicionar `Perfil` às colunas do relatório.

- O URL de login de cada portal de clientes criado contém um identificador exclusivo, como portalId=060D00000000Q1F. O identificador exclusivo determina o portal específico que o usuário pode acessar. Se o usuário acessar um URL de login que não contém um identificador exclusivo, ele será automaticamente direcionado para o URL de login do primeiro portal de clientes que você criou. Lembre-se de que os usuários do portal só podem efetuar login no portal de clientes através de uma página de login do portal, e não de uma página de login do Salesforce.
- As configurações dos seguintes itens aplicam-se tanto a sua organização*como* a seus Portais de clientes:
  - Modos de exibição de lista
  - Layouts de pesquisa
  - Regras de atribuição de caso
  - Alerta de fluxo de trabalho

Práticas recomendadas

- Como só é possível personalizar com exclusividade as fonte, as cores, os modelos de email e a mensagem de login de cada portal de clientes criado, você pode desenvolver um portal de clientes para cada nível de serviço de cliente e produto que tenha o suporte de sua organização. Por exemplo, se sua organização conceder níveis ouro, prata e bronze de suporte e atendimento ao cliente, você pode criar um portal de clientes exclusivo para cada um.

  Nota: JavaScript e código de CSS são automaticamente removidos dos arquivos HTML usados como mensagem de login no portal.

- Você pode padronizar os modelos de comunicação enviados aos usuários de todos os seus Portais de clientes clicando no link **Definir modelos de email padrão para todos os portais de clientes** na seção Ferramentas da página Configuração do portal de clientes. Essas configurações determinam os modelos de email a serem usados no envio de notificações por email, como um comentário de um novo caso ou uma redefinição de senha, para os usuários do portal cujos perfis estejam associados a mais de um portal de clientes.

  Por padrão, as amostras de modelos são selecionadas automaticamente nos campos de pesquisa `Modelo de novo usuário`, `Modelo de nova senha` e `Modelo de senha perdida`. No entanto, as amostras de modelos não são selecionadas para você nos campos de pesquisa `Modelo de novo comentário` e `Alterar proprietário no modelo de usuário do portal`. A não ser que você selecione modelos para esses campos, os usuários cujos perfis estão associados a mais de um portal de clientes não receberão notificações por email quando novos comentários forem adicionados aos seus casos ou quando se tornarem o novo proprietário de um registro no portal de clientes. Os modelos de email devem ser marcados como `Disponíveis para uso` para serem enviados aos usuários do portal.

  Dica: Como os modelos de email padrão são enviados a usuários de vários Portais de clientes, recomenda-se que você crie modelos de email padrão que não contenham marcas específicas de portais.

- Você não pode excluir um portal de clientes, mas pode evitar que os usuários efetuem login em um portal; para isso, você desmarca a caixa de seleção `Login ativado`. Para obter mais informações, consulte Ativar o login e as configurações do Portal de clientes na página 24.
- Você pode criar vários Portais de clientes que exibam guias diferentes para usuários com o mesmo perfil, desde que o perfil tenha acesso a cada objeto exibido em uma guia. Para obter mais informações, consulte Personalizando páginas do portal de clientes na página 34.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o portal de clientes

Sobre o gerenciamento de usuários do portal do parceiro

Ativar o login e as configurações do Portal de clientes

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

1. Em Configuração, insira *Configurações do Portal de clientes* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do Portal de clientes**.
2. Clique em **Editar** ao lado do nome do portal de clientes do Salesforce que deseja personalizar.
3. Defina as seguintes opções:

Configuração	Descrição
Nome	Nome do portal de clientes como exibido nas páginas de edição e de detalhes do portal, bem como a página de Configuração do portal de clientes. O nome do portal de clientes não é exibido nas páginas do portal, mas aparece na barra de título do navegador. O nome de seu portal deve ser exclusivo para sua organização e não deve estar em uso por um Portal de clientes nem por um portal do parceiro. Além disso, poderão ocorrer erros se você chamar um Portal de clientes "portal do parceiro" Portal de clientes
Descrição	Uma descrição do portal de clientes como exibida nas páginas de edição e de detalhes do portal. A descrição do portal de clientes não é exibida no portal.
Login ativado	Permite que os usuários se conectem ao portal de clientes. Não é recomendável marcar esta caixa de seleção até você concluir as etapas descritas em Configurando o seu portal de clientes. Nota: Os usuários devem ser capazes de efetuar login no Portal de cliente, estar dentro do intervalo de IP restrito do perfil de usuário e estar dentro das Horas de login designadas para poderem reconfigurar suas senhas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar login e configurações do portal de clientes:
- "Personalizar aplicativo"

Configuração	Descrição
`Administrador`	Clique no ícone de pesquisa ( ) para escolher um administrador padrão para seu portal de clientes. Todas as notificações por email referentes a usuários que se autorregistrarem em seu portal de clientes serão enviadas a esse usuário do Salesforce. As notificações incluem informações sobre erros de registro e outros problemas que possam ocorrer no auto-registro dos clientes, como inadvertidamente inserir endereços de email duplicados ou criar registros de contato duplicados e exceder o limite de licenças de usuário da sua organização. Ao escolher um administrador para o seu portal de clientes, você só pode selecionar usuários com a permissão de "Editar usuários do autoatendimento". Além disso, você não pode desativar um usuário selecionado como administrador do portal.

Configurações padrão do portal

Configuração	Descrição
`URL de login`	O URL da página da Web que é exibida quando os usuários se conectam ao portal de clientes. Você pode clicar nesse URL para efetuar login no portal e interagir com ele. Insira esse URL no site para que os usuários possam acessar a página de login do seu portal de clientes. O URL de login de cada portal de clientes criado contém um identificador exclusivo, como portalId=060D00000000Q1F. O identificador exclusivo determina o portal específico que o usuário pode acessar. Se o usuário acessar um URL de login que não contém um identificador exclusivo, ele será automaticamente direcionado para o URL de login do primeiro portal de clientes que você criou. Lembre-se de que os usuários do portal só podem efetuar login no portal de clientes através de uma página de login do portal, e não de uma página de login do Salesforce.
`URL de logoff`	O URL da página da Web que será exibida quando os usuários efetuarem logoff no Portal de clientes; por exemplo, "http://www.acme.com". Se não houver um URL de logoff, os usuários do portal retornarão à página de login ao efetuarem logoff.
`Categoria de nível superior do portal`	A categoria de nível superior que pode ser acessada pelos clientes no portal de clientes. Os clientes podem exibir todas as soluções marcadas como `Visível no portal de`

Configurações padrão do portal	
Configuração	**Descrição**
	`autoatendimento` nessa categoria e nas respectivas subcategorias. Este campo estará disponível apenas se você tiver ativado a busca de soluções. Consulte Personalizando as configurações de solução na página 430.
`Ativar caso de fechamento automático das soluções sugeridas`	Permite que os usuários fechem os casos no portal de clientes, diretamente nas soluções sugeridas. Por exemplo, quando o usuário exibe uma solução sugerida que o ajuda a solucionar um caso, ele pode clicar em **Fechar meu caso** se essa configuração estiver ativada.
`Mostrar confirmação da ação`	Permite que os usuários vejam mensagens de confirmação depois de concluírem uma ação no portal de clientes. Por exemplo, após um usuário criar um caso em seu Portal de clientes, ele receberá a mensagem "O caso foi enviado" se esta configuração estiver ativada. As mensagens de confirmação podem ajudar os usuários a entenderem claramente as ações que executaram no portal de clientes.
`Idioma padrão das mensagens HTML`	Especifica o idioma no qual as mensagens HTML do portal são exibidas quando as mensagens HTML do portal no idioma personalizado não estão configuradas. Essa configuração só está disponível para organizações que tenham vários idiomas habilitados.

Configurações de notificação por email	
Configuração	**Descrição**
`Endereço de email De`	O endereço de email do qual são enviados os modelos de comunicação do Portal de clientes, por exemplo, "support@acme.com." O Salesforce envia os emails automaticamente, mas eles aparecem para os usuários do como se fossem enviados deste endereço de email. Se um usuário do portal responder a um modelo de comunicação, a resposta será enviada a esse endereço.
`Nome de email De`	O nome que será associado ao Endereço de email "De". Por exemplo, "Atendimento ao cliente Acme".
`Modelo de novo usuário`	O modelo de email usado para enviar um nome de usuário e uma senha inicial a todos os usuários recém-ativados e autorregistrados do Portal de clientes. Por padrão, o modelo de exemplo é automaticamente selecionado para você. Você

Configurações de notificação por email	
Configuração	**Descrição**
	também pode criar seu próprio modelo ou modificar a amostra. Marque o modelo como `Disponível para uso`.
`Modelo de nova senha`	O modelo de email usado para enviar uma nova senha para usuários do portal de clientes quando você redefine suas senhas. Por padrão, o modelo de exemplo é automaticamente selecionado para você. Você também pode criar seu próprio modelo ou modificar a amostra. Marque o modelo como `Disponível para uso`.
`Modelo de senha perdida`	O modelo de email usado para enviar uma nova senha para usuários do portal de clientes quando eles redefinem suas próprias senhas clicando em **Esqueceu sua senha?** na página de login do portal de clientes. Por padrão, o modelo de exemplo é automaticamente selecionado para você. Você também pode criar seu próprio modelo ou modificar a amostra. Marque o modelo como `Disponível para uso`.
`Modelo de novo comentário`	O modelo de email usado para enviar uma notificação para usuários do portal de clientes quando um comentário público for adicionado a um de seus casos. Esse modelo deve ser marcado como `Disponível para uso`.
`Alterar proprietário no modelo de usuário do portal`	O modelo de email usado para enviar uma notificação para os usuários do portal de clientes quando eles se tornam o novo proprietário de um registro no portal. Esse modelo deve ser marcado como `Disponível para uso`.

Nota: Você pode padronizar os modelos de comunicação enviados aos usuários de todos os seus Portais de clientes clicando no link **Definir modelos de email padrão para todos os portais de clientes** na seção Ferramentas da página Configuração do portal de clientes. Para obter mais informações, consulte Criando vários portais de clientes na página 22.

Dica: Se você pretende usar o mesmo modelo de comunicação para diversos objetos, como o Alterar proprietário no modelo de usuário do portal, é recomendável incluir campos de texto e de mesclagem no modelo que sejam apropriados aos dois objetos. Por exemplo, se sua organização atem um objeto personalizado Garantia e um objeto personalizado Treinamento, e você deseja usar o Alterar proprietário no modelo de usuário do portal para ambos, os campos de texto e de mesclagem no modelo devem ser os seguintes: "Um novo registro foi atribuído a você.. Id: {!Training.ID}{!Warranty.Id}." Quando o modelo for enviado, somente os campos de mesclagem relevantes serão exibidos.

Aparência	
Configuração	**Descrição**
`Cabeçalho`	Um arquivo de texto ou HTML que permite a você incorporar a marca da sua organização no cabeçalho do seu portal de clientes. Clique no ícone de pesquisa ( ) para escolher um arquivo que

Aparência	
Configuração	**Descrição**
	tenha sido carregado em uma pasta acessível publicamente na guia Documentos. Os arquivos incluídos nos campos de pesquisa `Cabeçalho` e `Rodapé` podem ter um tamanho combinado de até 10 KB. É aconselhável não adicionar um cabeçalho *e* um logotipo ao seu portal, porque eles talvez não sejam exibidos corretamente juntos. Você pode posicionar o link de logoff em qualquer parte do cabeçalho usando a tag HTML: "`<a href="/secur/logout.jsp">Logout</a>`."
`Rodapé`	Um arquivo de texto ou HTML que permite a você incorporar a marca da sua organização no rodapé do seu portal de clientes. Clique no ícone de pesquisa ( ) para escolher um arquivo que tenha sido carregado em uma pasta acessível publicamente na guia Documentos. Os arquivos incluídos nos campos de pesquisa `Cabeçalho` e `Rodapé` podem ter um tamanho combinado de até 10 KB.
`Logotipo`	Um arquivo de imagem que permite a você incorporar a marca da sua organização no cabeçalho superior esquerdo do seu portal de clientes. Clique no ícone de pesquisa ( ) para escolher um arquivo que tenha sido carregado em uma pasta acessível publicamente na guia Documentos e marcado como `Imagem disponível externamente`. O arquivo incluído no campo de pesquisa `Logotipo` pode ter até 20 KB. É aconselhável não adicionar um cabeçalho *e* um logotipo ao seu portal, porque eles talvez não sejam exibidos corretamente juntos.
`Mensagem de login`	Um arquivo de texto ou HTML que permite a você incorporar a marca da sua organização no cabeçalho da página de login, página esqueceu sua senha e alterar a página de senha do portal de clientes. Clique no ícone de pesquisa ( ) para escolher um arquivo que tenha sido carregado em uma pasta acessível publicamente na guia Documentos. O arquivo incluído no campo de pesquisa `Mensagem de login` pode ter até 2 KB. Nota: JavaScript e código de CSS são automaticamente removidos dos arquivos HTML usados como mensagem de login no portal.

Configuração de auto-registro	
Configuração	**Descrição**
`Auto-registro ativado`	Permite que contatos existentes se registrem para acessar o seu portal de clientes. Quando você marca esta caixa de seleção e adiciona a caixa de seleção `Permitir o autorregistro do Portal de clientes` aos layouts de página de contatos, os contatos com registros marcados como `Permitir o autorregistro do Portal de clientes` podem exibir uma área de autorregistro na página de login do seu Portal de clientes. Na área de autorregistro, os usuários podem inserir seu endereço de email e clicar em **Enviar** para receber um nome de usuário e senha atribuídos automaticamente para login no seu portal de clientes. Outras notificações por email enviadas a usuários relacionadas com seu status de registro incluem: • Um usuário existente, do qual o usuário pode inserir outro endereço de email ou clicar em um link **Esqueceu sua senha?** para recuperar a senha. • Um usuário novo, que informa ao usuário que o endereço de email enviado não corresponde a um contato existente em sua organização. Se um administrador tiver implementado o Web-to-Case ou Web-to-Lead para capturar novas informações de usuário, o usuário poderá clicar em um link para inserir seus dados no formulário adequado. • Um erro interno, que informa ao usuário que ocorreu um erro durante o processo de auto-registro e que o administrador do seu portal foi notificado sobre o erro. • Um usuário não qualificado, que informa ao usuário que ele não está qualificado para o autorregistro no seu portal de clientes. Essa notificação é enviada quando um endereço de email enviado corresponde a um contato com a caixa de seleção `Permitir o autorregistro do portal de clientes` desmarcada. Ela também é enviada quando um endereço de email enviado não corresponde a nenhum contato e o seu administrador não configurou o Web-to-Lead ou Web-to-Case para capturar informações do novo usuário. Verifique se todos os campos personalizados obrigatórios sobre usuários possuem valores padrão. Caso contrário, os usuários que se autorregistrarem em seu portal de clientes receberão uma mensagem de erro. Saiba que os usuários de contas pessoais não podem se autorregistrar no seu portal de clientes. Quando usuários de contas pessoais se autorregistram no seu portal de clientes, eles recebem uma notificação por email os instruindo a entrar em contato com o administrador do portal.

Configuração de auto-registro	
Configuração	**Descrição**
`URL do formulário do novo usuário`	Permite que você especifique o URL de um formulário Web-to-Lead ou Web-to-Case para usuários que se autorregistrarem para acessar o seu portal de clientes. O URL desse formulário é oferecido pelo modelo selecionado no campo `Modelo de erro de registro` para usuários auto-registrados sem um registro de contato existente, a fim de que suas informações possam ser capturadas e convertidas em um contato.
`Modelo de erro de registro`	Modelo de email enviado a usuários que se autorregistram no seu portal de clientes, mas experimentam um erro de registro ou precisam completar um formulário Web-to-Case ou Web-to-Lead para registrar-se no portal. Por padrão, o modelo de exemplo é automaticamente selecionado para você. Você também pode criar seu próprio modelo ou modificar a amostra. Marque o modelo como `Disponível para uso`. Os campos `Endereço de email De` e `Nome de email De` nas configurações do portal de clientes especificam de quem esse modelo é enviado.
`Licença de novo usuário padrão`	Clique no ícone de pesquisa ( ) para escolher uma licença de usuário do portal padrão para usuários que se autorregistrarem no seu portal de clientes.
`Papel de novo usuário padrão`	Clique no ícone de pesquisa ( ) para escolher um papel do portal padrão para usuários que se autorregistrarem no seu portal de clientes.
`Perfil de novo usuário padrão`	Clique no ícone de pesquisa ( ) para escolher um perfil do portal padrão para usuários que se autorregistrarem no seu portal de clientes. Você não pode excluir o perfil selecionado como o perfil de portal padrão.

4. Clique em **Salvar** para salvar as Configurações do portal de clientes.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o portal de clientes

Personalizar fontes e cores do Portal de clientes

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para alterar as fontes e cores do portal de clientes:
- "Personalizar aplicativo"

Você pode personalizar as fontes e cores do portal de clientes do Salesforce para refletir a marca da sua empresa. As fontes e cores do portal são especificadas em um "tema de cores" do portal. Selecione um tema predefinido e, opcionalmente, personalize-o para que melhor corresponda à sua marca. Você pode clicar no link **Ver exemplos** para ver todos os atributos de tema que podem ser personalizados.

1. Em Configuração, insira *Configurações do Portal de clientes* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do Portal de clientes**.
2. Selecione o nome do portal de clientes.
3. Clique em **Alterar fontes e cores do portal**.
4. Selecione um tema de cor na lista suspensa Tema de cores. Selecione Personalizar na lista suspensa Tema de cores para criar seu próprio tema do zero. É exibida automaticamente uma visualização do tema de cores nas seções Visualização.
5. Opcionalmente, personalize a cor de qualquer tema selecionado da seguinte maneira:
   - Insira um valor hexadecimal em qualquer atributo de tema ou
   - Clique no valor hexadecimal de qualquer atributo de tema e selecione uma cor no editor do tipo point-and-click

   Quando você personaliza um tema, ele é automaticamente renomeado Personalizado depois de salvo. Você pode personalizar as seguintes opções, que quando personalizadas, são exibidas automaticamente nas seções Visualização:

Estilos de guia	
Atributo de tema	**Descrição**
Atual texto da guia	Cor de texto da guia que os usuários selecionaram.
Atual fundo da guia	Cor de fundo da guia que os usuários selecionaram.
Atual borda da guia	Cor de borda da guia que os usuários selecionaram.
Outro texto da guia	Cor de texto das guias que os usuários não selecionaram.
Outro fundo da guia	Cor de fundo das guias que os usuários não selecionaram.
Outra borda da guia	Cor de borda das guias que os usuários não selecionaram.
Fundo da barra da guia	Cor de fundo por trás de todas as guias.

Estilos de página	
Atributo de tema	**Descrição**
`Fundo da página`	Cor de fundo do portal, exceto pesquisa, listas relacionadas, itens recentes, categorias de solução, pastas de documentos e a lista suspensa Criar novo.
`Texto`	Cor, tamanho e fonte do texto em todos os itens do portal, exceto guias, botões, cabeçalhos e rótulos de campo. Opcionalmente, você pode alterar o percentual exibido no campo de porcentagem para aumentar ou diminuir o tamanho de todos os itens do portal. E também pode alterar a fonte de todos os itens do portal, exceto guias, botões, cabeçalhos e rótulos de campo na lista suspensa.
`Texto do rótulo do campo`	Cor de texto dos nomes de campo nos registros. Opcionalmente, você pode alterar a fonte do texto na lista suspensa.
`Link`	Cor de texto de todos os links.
`Navegação por links`	Cor de texto de todos os links quando o usuário passa o mouse sobre eles.
`Separador de campo`	Cor das linhas que separam os campos nos registros.
`Borda inferior`	Cor da linha em torno da parte inferior do portal.

Estilos de seção	
Atributo de tema	**Descrição**
`Fundo do cabeçalho`	Cor de fundo de todos os cabeçalhos, incluindo pesquisa, itens recentes, listas relacionadas, categorias de solução, pastas de documentos e a guia selecionada.
`Texto do cabeçalho da seção`	Cor de texto e fonte nos cabeçalhos de pesquisa, listas relacionadas, itens recentes, categorias de solução e pastas de documentos. Opcionalmente, você pode alterar a fonte do texto na lista suspensa.
`Borda esquerda`	Borda esquerda de pesquisa, listas relacionadas, itens recentes, categorias de solução, pastas de documentos e a lista suspensa Criar novo. Opcionalmente, você pode alterar o número no campo de pixels para aumentar ou diminuir a espessura da borda. Além disso, você pode selecionar o estilo da linha exibida na borda da lista suspensa.

Estilos de seção

Atributo de tema	Descrição
`Borda direita`	Borda direita de pesquisa, listas relacionadas, itens recentes, categorias de solução, pastas de documentos e a lista suspensa Criar novo. Opcionalmente, você pode alterar o número no campo de pixels para aumentar ou diminuir a espessura da borda. Além disso, você pode selecionar o estilo da linha exibida na borda da lista suspensa.
`Borda superior`	Borda acima de pesquisa, listas relacionadas, itens recentes, categorias de solução, pastas de documentos e a lista suspensa Criar novo. Opcionalmente, você pode alterar o número no campo de pixels para aumentar ou diminuir a espessura da borda. Além disso, você pode selecionar o estilo da linha exibida na borda da lista suspensa.
`Borda inferior`	Borda sob pesquisa, listas relacionadas, itens recentes, categorias de solução, pastas de documentos e a lista suspensa Criar novo. Opcionalmente, você pode alterar o número no campo de pixels para aumentar ou diminuir a espessura da borda. Além disso, você pode selecionar o estilo da linha exibida na borda da lista suspensa.
`Fundo da seção`	Cor de fundo de pesquisa, listas relacionadas, itens recentes, categorias de solução, pastas de documentos e a lista suspensa Criar novo.

Estilos de lista

Atributo de tema	Descrição
`Texto do cabeçalho da lista`	Cor de texto dos nomes de campo selecionados como títulos coluna nos modos de exibição de lista. Opcionalmente, você pode alterar a fonte do texto na lista suspensa.
`Sublinhado de cabeçalho`	Cor das linhas sob os títulos de coluna em listas relacionadas e modos de exibição de lista.
`Separador`	Cor das linhas entre os registros dos modos de exibição de lista.
`Destaque de linha`	Cor de um registro quando o usuário passa o mouse sobre ele nos modos de exibição de lista.

6. Clique em **Salvar** para salvar todas as alterações nos valores de tema.

   Dica: As alterações ficarão visíveis aos usuários do portal de clientes quando eles atualizarem seus navegadores. Portanto, é recomendável atualizar o tema de cores do seu portal esporadicamente quando os usuários estão menos propensos a visitar o seu portal de clientes.

Nota: Para personalizar o cabeçalho, o rodapé e o logotipo do seu Portal de clientes, consulte Ativar o login e as configurações do Portal de clientes na página 24.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o portal de clientes

Personalizando guias do portal de clientes

Personalizando guias do portal de clientes

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para personalizar guias do portal de clientes:
- "Personalizar aplicativo"

O Portal de clientes do Salesforce pode exibir as seguintes guias:

- Respostas
- Artigos
- Ideias
- Início
- Casos
- Relatórios
- Soluções
- Guias da Web
- Direitos
- Objetos personalizados
- Contratos de serviço
- Chatter Answers
- Documentos da guia Documentos
- Guias do Salesforce CRM Content: Bibliotecas, Conteúdo e Inscrições

Além disso, o Portal de clientes pode exibir as guias a seguir para os administradores delegados de usuários externos:

- Contas
- Contatos

Para escolher quais guias exibir aos usuários conectados a um Portal de clientes e para personalizar a ordem de exibição das guias a usuários do portal:

1. Em Configuração, insira *Configurações do Portal de clientes* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do Portal de clientes**.
2. Selecione o nome do portal de clientes cujas guias deseja personalizar.
3. Clique em **Personalizar guias do portal**.
4. Para adicionar ou remover guias, selecione um título de guia e clique na seta **Adicionar** ou **Remover** para adicionar ou remover a guia da caixa Guias selecionadas. Para alterar a ordem das guias, selecione um título de guia na caixa Guias selecionadas e clique na seta **Para cima** ou **Para baixo**.
5. A partir do menu suspenso Guia de apresentação padrão, você também pode selecionar qual guia exibirá os usuários quando eles fizerem login no portal.
6. Clique em **Salvar**.

Você pode especificar melhor quais guias os usuários podem acessar, editando para isso as configurações de guia nos perfis associados dos usuários e conjuntos de permissão.

Dica: Você pode criar vários Portais de clientes que exibam guias diferentes para usuários com o mesmo perfil, desde que tenham acesso a cada objeto exibido em uma guia.

Para tornar as guias a seguir visíveis no Portal de clientes, use as etapas acima e altere a configuração de visibilidade de guia para Padrão ativado em todos os perfil do Portal de clientes.

Permitindo que usuários do portal exibam guias da Web

Para que os usuários do portal possam exibir guias da Web, crie guias da Web e atribua-as aos perfis do portal de clientes.

Concedendo aos usuários do portal acesso à guia Documentos

Para que os usuários do portal possam exibir uma guia Documentos, conceda aos usuários do portal de clientes acesso às pastas na sua guia Documentos do Salesforce que contêm os arquivos que você deseja que eles vejam.

Permitindo que usuários do portal visualizem a guia Relatórios

Para permitir que os usuários do portal exibam a guia Relatórios:

1. Conceda aos usuários do portal acesso às pastas da guia Relatórios do Salesforce que contêm os relatórios que eles devem executar.
2. Defina o modelo de compartilhamento padrão em toda a organização como Particular nos objetos sobre os quais os usuários do portal devem gerar relatórios.
3. Atribua usuários do portal a conjuntos de permissões que incluam a permissão “Executar relatórios”.

Quando você adiciona a guia Relatórios ao seu Portal de clientes, os usuários do portal:

- Não podem personalizar relatórios nem filtrar os resultados dos relatórios; eles podem apenas executar relatórios.
- Podem exportar relatórios para o Excel se tiverem a permissão "Exportar relatórios”.
- Não têm acesso às pastas Relatórios públicos não arquivados e Meus relatórios personalizados.
- Receberão um erro de privilégios insuficientes se executarem um relatório que contém objetos que eles não têm permissão para exibir.

Dando aos usuários do portal acesso à guia Idéias

Para permitir aos usuários do portal acesso à guia Ideias, configure o Ideas para exibir no portal. Para obter mais informações, consulte Criando de editando zonas na página 110 e Habilitando o Ideas no Portal de clientes na página 38.

Se sua organização tiver a licença para o portal Ideias e Respostas, oculte a guia Relatórios no Portal de clientes. Caso contrário, os usuários do Portal de clientes receberão uma mensagem de Privilégios insuficientes ao clicarem na guia Relatórios. Para obter mais informações sobre como ocultar guias, consulte Personalizando suas guias do Portal de clientes na página 34.

Permitindo que usuários do portal acessem as guias do Salesforce CRM Content

Para permitir que os usuários do portal acessem o Salesforce CRM Content, consulte Ativando o Salesforce CRM Content no portal de clientes na página 36.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o portal de clientes

Ativando o Salesforce CRM Content no portal de clientes

PERMISSÕES DO USUÁRIO	
Para configurar e atualizar o portal de clientes:	"Personalizar aplicativo"
Para criar ou editar perfis:	"Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"
Para gerenciar usuários do portal de clientes:	"Editar usuários de autoatendimento"
Para criar permissões de biblioteca do Salesforce CRM Content:	"Gerenciar o Salesforce CRM Content" OU "Gerenciar permissões de conteúdo"
Para adicionar usuários a uma biblioteca do Salesforce CRM Content:	"Gerenciar o Salesforce CRM Content" OU `Gerenciar biblioteca` marcado na definição de permissão da sua biblioteca

EDIÇÕES
Disponível em: Salesforce Classic
Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

O Salesforce CRM Content está disponível no portal de clientes. É possível conceder dois níveis de acesso ao Salesforce CRM Content para os usuários do portal de clientes:

- Os usuários do portal sem a licença de recurso do Salesforce CRM Content podem fazer download, classificar, fazer comentários e se inscrever em conteúdos se tiverem a permissão de usuário "Exibir conteúdo nos portais". Eles não podem exibir dados potencialmente confidenciais, como nomes de usuário, versão de download e histórico do assinante. O recurso de entrega de conteúdo não está disponível para usuários do portal.
- Os usuários do portal com a licença de recurso do Salesforce CRM Content podem acessar todos os recursos do Salesforce CRM Content autorizados pelas permissões de biblioteca que possuem, inclusive contribuir com conteúdo, mover e compartilhar conteúdo

entre bibliotecas e excluir conteúdo. Eles também podem exibir relatórios do Salesforce CRM Content. O recurso de entrega de conteúdo não está disponível para usuários do portal.

Ativando o Salesforce CRM Content para usuários não licenciados

Depois que você ativar o seu portal de clientes, conclua as etapas a seguir para ativar o Salesforce CRM Content nos portais. Siga estas etapas caso não tenha adquirido as licenças de recurso do Salesforce CRM Content para os usuários do seu portal.

1. Atualizar perfis do portal de clientes:
   a. Clone o perfil do Usuário do portal do cliente ou do gerenciador do portal do cliente.
   b. Nos perfis clonados, adicione a permissão de usuário "Exibir conteúdo em portais".
   c. Altere a visibilidade das guias para as guias Bibliotecas, Conteúdo e Inscrições da Guia oculta para Padrão ativado.
   d. Atribua os perfis clonados aos usuários do portal de clientes.
2. Determine quais privilégios os usuários do seu portal terão em cada biblioteca do Salesforce CRM Content ao criar uma ou mais permissões de biblioteca.

   Nota: A permissão de biblioteca apenas pode conceder privilégios permitidos pela licença de recurso ou pelo perfil do usuário. Por exemplo, apesar de a opção `Marcar conteúdo` ser uma permissão de biblioteca, se você selecioná-la, os usuários do portal não terão a permissão sem uma licença de recurso do Salesforce CRM Content para marcar o conteúdo.
3. Determine a quais bibliotecas você deseja que os usuários do portal tenham acesso. Certifique-se de que nenhum conteúdo confidencial fique disponível nas bibliotecas.
4. Adicione usuários do portal a bibliotecas. Os usuários do portal com o perfil Customer Portal User, ou um clone desse perfil, só poderão ser adicionados a uma biblioteca como parte de um grupo público. Os usuários do portal com o perfil Customer Portal Manager, ou um clone desse perfil, só poderão ser adicionados a uma biblioteca individualmente.
5. Adicione as guias do Salesforce CRM Content a cada Portal de clientes.

   Nota: A guia Documentos não faz parte do Salesforce CRM Content.

Ativando o Salesforce CRM Content para usuários licenciados

Depois que você ativar o seu portal de clientes, conclua as etapas a seguir para ativar o Salesforce CRM Content nos portais. Siga estas etapas se tiver adquirido as licenças de recurso do Salesforce CRM Content para seus usuários do portal.

1. Atualizar perfis do portal de clientes:
   a. Se preferir, clone os perfis Usuário do portal do cliente e Gerente do portal do cliente para incluir a permissão de usuário "Criar bibliotecas" se quiser permitir que os usuários do portal criem e administrem novas bibliotecas.
   b. Nos perfis padrão ou clonados do portal de clientes, altere a visibilidade das guias Bibliotecas, Conteúdo e Inscrições em Guia oculta para Padrão ativado.
   c. Atribua os perfis clonados aos usuários do portal de clientes, conforme o necessário.
2. Marque a caixa de seleção `Usuário do Salesforce CRM Content` na página de detalhes de cada usuário do Portal de clientes.
3. Determine quais privilégios os usuários do seu portal terão em cada biblioteca do Salesforce CRM Content ao criar uma ou mais permissões de biblioteca.

Nota: A permissão de biblioteca apenas pode conceder privilégios permitidos pela licença de recurso ou pelo perfil do usuário. Por exemplo, apesar de a opção `Marcar conteúdo` ser uma permissão de biblioteca, se você selecioná-la, os usuários do portal não terão a permissão sem uma licença de recurso do Salesforce CRM Content para marcar o conteúdo.

4. Determine a quais bibliotecas você deseja que os usuários do portal tenham acesso. Certifique-se de que nenhum conteúdo confidencial fique disponível nas bibliotecas.
5. Adicione usuários do portal a bibliotecas. Os usuários do portal com o perfil Customer Portal User, ou um clone desse perfil, só poderão ser adicionados a uma biblioteca como parte de um grupo público. Os usuários do portal com o perfil Customer Portal Manager, ou um clone desse perfil, só poderão ser adicionados a uma biblioteca individualmente.
6. Adicione as guias do Salesforce CRM Content a cada Portal de clientes.

Nota: A guia Documentos não faz parte do Salesforce CRM Content.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o portal de clientes

Ativando o Ideas no portal de clientes

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

O Ideas está disponível no portal de clientes.

Depois que você configurado o Portal de clientes, siga as etapas a seguir para ativar o Ideas no seu portal.

1. Crie zonas no contexto de Ideias que estão ativas e configuradas para exibição no portal. Para obter mais informações, consulte Criando e editando zonas na página 110.
2. Adicione a guia Ideias a cada portal de clientes. Para obter mais informações, consulte Personalizando páginas do portal de clientes na página 34.
3. Se sua organização tiver a licença para o portal Ideias e Respostas, oculte a guia Relatórios no Portal de clientes. Caso contrário, os usuários do Portal de clientes receberão uma mensagem de Privilégios insuficientes ao clicarem na guia Relatórios. Para obter mais informações sobre como ocultar guias, consulte Personalizando suas guias do Portal de clientes na página 34.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o portal de clientes

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar e atualizar o portal de clientes:
- "Personalizar aplicativo"

Para criar ou editar perfis:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Para personalizar o Ideas:
- "Personalizar aplicativo"

Ativando gerenciamento de direitos no portal de clientes

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

Você pode usar o Portal de clientes para fornecer aos seus clientes acesso a seus direitos e contratos de serviço. Os itens da linha de contrato não são exibidas no Portal de clientes.

Nota: Usuários de portal de clientes de alto volume não têm acesso a contratos de serviço e direitos.

Depois de você ter configurando o gerenciamento de direitos e ativado um portal de clientes, execute as tarefas a seguir para adicionar o gerenciamento de direito aos seus portais.

1. Atualizar perfis do portal de clientes:
   a. Clone os perfis do portal de clientes e ative a permissão "Ler" em direitos ou contratos de serviço.
   b. Opcionalmente, nos perfis dos administradores delegados de usuários externos, ative as permissões "Criar" e "Excluir" nos contatos de direito. Isso permite que os administradores delegados de usuários externos atualizem os contatos de direito.
   c. Nos perfis clonados, verifique se a visibilidade das guias Direitos ou Contratos de serviços está como Padrão ativado.
2. Na parte inferior da página de detalhes do portal de clientes, clique em **Editar perfis** e ative os novos perfis.
3. Personalize os layouts de página do caso para adicionar o campo de pesquisa do `Nome do direito`. Isso permite que os usuários do portal adicionem direitos a casos.

   Dica: *Não* adicione os campos do processo de direitos aos layouts da página de caso dos usuários do portal, porque os usuários do portal não devem acessar informações relacionadas aos seus processos de suporte internos: `Hora de início do processo de direitos`, `Hora de término do processo de direitos`, `Interrompido` e `Interrompido desde`.
4. Opcionalmente, personalize as listas relacionadas em contas e contatos para adicionar Direitos. Isso permite que os administradores delegados de usuários externos criem casos automaticamente associados aos direitos certos.
5. Adicionar as guias Direitos ou Contrato de serviço a cada portal de clientes.
6. Atribua os perfis clonados aos usuários do Portal de clientes:
   a. Para criar um novo usuário do Portal de clientes, clique em **Gerenciar usuário externo** e selecione **Ativar usuário do cliente** na página de detalhes do contato. Para atualizar um usuário existente, clique em **Gerenciar usuário externo** e selecione **Exibir usuário do cliente**.
   b. Para um novo usuário, selecione o perfil clonado no menu suspenso **Perfil**. Para um usuário existente, clique em **Editar** e, em seguida, selecione o perfil.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar e atualizar o portal de clientes:
- "Personalizar aplicativo"

Para criar ou editar perfis:
- "Gerenciar usuários"

Para gerenciar usuários do portal de clientes:
- "Editar usuários de autoatendimento"

c. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o portal de clientes

Ativando o Salesforce Knowledge no Portal de clientes

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

Você pode usar o Portal de clientes para fornecer aos seus clientes acesso aos artigos do Salesforce Knowledge. Os usuários do portal podem exibir e classificar os artigos, mas não podem criar ou editar os artigos.

Depois que você tiver configurado o Salesforce Knowledge em sua organização e ativado seu Portal de clientes, conclua as etapas a seguir para ativar o Salesforce Knowledge em seus portais.

1. Atualizar perfis do portal de clientes:
   a. Clone os perfis Usuário do portal de clientes ou Gerente do portal de clientes e habilite a permissão "Ler" para os tipos de artigo que você deseja compartilhar com os clientes.
   b. Nos perfis clonados, verifique se a visibilidade da guia na guia Artigos é Padrão ativado.
2. Na parte inferior da página de detalhes do portal de clientes, clique em **Editar perfis** e ative o novo perfil.
3. Atribua os perfis clonados aos usuários do Portal de clientes:
   a. Para criar um novo usuário do Portal de clientes, clique em **Gerenciar usuário externo** e selecione **Ativar usuário do cliente** na página de detalhes do contato. Para atualizar um usuário existente, clique em **Gerenciar usuário externo** e selecione **Exibir usuário do cliente** na página de detalhes do contato.
   b. Para um novo usuário, selecione o perfil clonado no menu suspenso **Perfil**. Para um usuário existente, clique em **Editar** e, em seguida, selecione o perfil.
   c. Clique em **Salvar**.
4. Adicione a guia Artigos em cada Portal de clientes.
5. Se você deseja que os seus usuários do Portal de clientes tenham configurações de visibilidade de grupo de categoria diferentes do outro proprietário da conta, alterar as configurações de visibilidade para o usuário do Portal de clientes.

   Por padrão, os usuários do Portal de clientes herdam o acesso à categoria de dados pelo proprietário da conta. Por exemplo, se o proprietário da conta tiver um papel de CEO e o papel de CEO tiver acesso total às categorias de dados no grupo de categorias, os usuários do Portal de clientes também poderão acessar todas as categorias desse grupo. Em alguns casos, você pode desejar limitar quais categorias um usuário do Portal de clientes pode acessar.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar e atualizar o portal de clientes:
- "Personalizar aplicativo"

Para criar ou editar perfis:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Para gerenciar usuários do portal de clientes:
- "Editar usuários de autoatendimento"

Para exibir artigos do Salesforce Knowledge:
- "Ler" no tipo do artigo

6. Se você tiver usuários do portal de alto volume, deixe as categorias que esses usuários precisam acessar visíveis por padrão. Como os usuários de alto volume do portal de clientes não têm atribuições, eles só poderão acessar artigos categorizados se as categorias de dados associadas estiverem visíveis a todos os usuários, independentemente do papel.
7. Notifique os usuários que criam artigos de que eles deverão selecionar o **Portal de clientes** como uma opção de canal ao criar ou modificar um artigo. Se o canal do Portal de clientes não for selecionado, o artigo não será publicado no portal.
8. Para permitir que os usuários pesquisem artigos na guia Início, adicione o componente Pesquisa de artigos ao layout da home page. Certifique-se de atribuir o layout aos perfis do Portal de clientes.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o portal de clientes

Habilitando respostas no Portal de clientes

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar e atualizar o portal de clientes:
- "Personalizar aplicativo"

Para criar ou editar perfis:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Para criar uma comunidade de respostas:
- "Personalizar aplicativo"

Você pode usar o Portal de clientes para fornecer aos seus clientes acesso a uma comunidade de respostas.

Para habilitar respostas no seu portal:

1. Configurando o seu portal de clientes

   Ao personalizar as fontes e cores do seu portal, observe que as respostas só suportam as seguintes alterações:

   - Todos os estilos de guia
   - Os estilos de página a seguir:
     - Fundo da página
     - Texto
     - Link
     - Navegação por links

2. Configure respostas, certificando-se de que a sua comunidade de respostas esteja configurada para ser exibida no Portal de clientes.
3. Adicione a guia Respostas no seu Portal de clientes.
4. Criar usuários do Portal de clientes:
   a. Na página de detalhes do contato, clique em **Gerenciar usuário externo** e, em seguida, escolha **Ativar usuário do cliente**.
   b. Insira as informações necessárias, certificando-se de que selecionou o perfil do Portal de clientes do menu suspenso **Perfil**.
   c. Clique em **Salvar**.
5. Se você deseja que os seus usuários do Portal de clientes tenham configurações de visibilidade de grupo de categoria diferentes do outro proprietário da conta, alterar as configurações de visibilidade para o usuário do Portal de clientes.

Por padrão, os usuários do Portal de clientes herdam o acesso à categoria pelo proprietário da conta. Por exemplo, se o proprietário da conta tiver um papel de CEO e o papel de CEO tiver acesso total às categorias de dados no grupo de categorias atribuído às respostas, então os usuários do Portal de clientes podem também acessar todas as categorias na comunidade de respostas. Em alguns casos, você pode desejar limitar quais categorias um usuário do Portal de clientes pode acessar.

6. Se você tiver usuários do portal de alto volume, deixe as categorias de dados que esses usuários precisam acessar visíveis por meio de conjuntos de permissões ou perfis.
7. Se sua organização tiver a licença para o portal Ideias e Respostas, oculte a guia Relatórios no Portal de clientes. Caso contrário, os usuários do Portal de clientes receberão uma mensagem de Privilégios insuficientes ao clicarem na guia Relatórios. Para obter mais informações sobre como ocultar guias, consulte Personalizando suas guias do Portal de clientes na página 34.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o portal de clientes

Personalizar as páginas do Portal de clientes

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar layouts de página:
- "Personalizar aplicativo"

Para atribuir layouts de página a perfis:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Você pode personalizar suas páginas no portal de clientes do Salesforce exatamente como faz com as páginas no Salesforce: com layouts de página.

Os layouts de página controlam a disposição e a organização de botões, campos, s-controls, Visualforce, links personalizados e listas relacionadas. Eles ajudam também a determinar quais campos serão visíveis, somente leitura e obrigatórios. Os layouts de página podem incluir s-controls e páginas do Visualforce que estejam inseridos em uma seção no campo quando a página for exibida. Você pode controlar o tamanho dos s-controls e das páginas do Visualforce e determinar se um rótulo e as barras de rolagem devem ou não ser exibidos.

Os usuários do portal de clientes veem os layouts atribuídos ao seu perfil quando se conectam ao portal de clientes. Você pode personalizar os seguintes layouts de página de objeto de seu portal.

- Início
- Tarefas
- Compromissos
- Casos
- Patrimônios
- Contas
- Soluções
- Contatos
- Direitos
- Objetos personalizados
- Contratos de serviço

Personalizando layouts de página do portal

Nas configurações de gerenciamento do objeto cujo layout de página você deseja editar, acesse Layouts de página.

Por padrão, os usuários do Portal de clientes têm permissões "Ler" em contas, patrimônios, produtos e catálogos de preços para que possam exibir seu nome de conta e escolher um contato e um patrimônio para os casos que criarem no seu portal. Eles também podem ter permissões de "Atualizar" ou "Criar" para patrimônios e contas, dependendo do tipo de portal do cliente.

Nota: Os usuários do Portal de clientes não podem exibir a seção de marcas de uma página, mesmo que ela esteja incluída no layout de uma página.

Para exibir um objeto personalizado no portal de clientes, é preciso:

- Marcar a caixa de seleção `Disponível para o portal de clientes` no objeto personalizado. Não é possível atribuir um perfil de portal a um layout de página de objeto personalizado a não ser que essa caixa de seleção esteja marcada.
- Conceda permissões de usuário ao objeto personalizado em conjuntos de permissões ou perfis atribuídos aos usuários do portal.
- Adicione a guia do objeto personalizado a seu portal de clientes para que ela possa ser acessada pelos usuários do portal de clientes. Para obter mais informações, consulte Personalizando páginas do portal de clientes na página 34.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizar fontes e cores do Portal de clientes

Ativar o login e as configurações do Portal de clientes

Dicas de configuração e considerações para as páginas do portal de clientes

Configurando mensagens HTML multilíngues para portais de clientes

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar os idiomas nos portais:
- "Personalizar aplicativo"

Se sua organização tiver vários idiomas ativados, você poderá carregar mensagens HTML em qualquer idioma suportado pelo Salesforce e configurar as mensagens para serem exibidas no portal com base nas configurações de idioma do usuário do portal. Por exemplo: você pode carregar uma mensagem HTML em francês para ser exibida na guia Início para os usuários do portal configurados para o idioma francês, e uma mensagem HTML em inglês para ser exibida na guia Início para os usuários do portal configurados no idioma inglês.

Observe o seguinte antes de configurar mensagens HTML multilíngües:

- Antes de adicionar uma mensagem HTML multilíngüe ao portal, carregue o arquivo formatado em HTML na guia Documentos.
- Mesmo se estiverem configuradas, as mensagens HTML do portal não serão exibidas nas guias Idéias, Relatórios, Conteúdo ou Soluções.

Para configurar mensagens HTML multilíngües:

1. Para configurar um idioma de exibição para o Portal de clientes, em Configuração, insira *`Configurações do Portal de clientes`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do Portal de clientes**.
2. Clique no nome do portal para editá-lo.

3. Clique em **Adicionar novo idioma** na lista relacionada de Idiomas atribuídos.
4. Selecione um idioma da lista suspensa `Idioma`.
5. Clique no ícone de pesquisa ( ) próximo ao nome da guia e selecione a mensagem HTML a ser exibida nessa guia. Você também pode repetir essa etapa para cada guia que você quiser que exiba uma mensagem HTML.
6. Clique em **Salvar**.

Dicas de configuração e considerações para as páginas do portal de clientes

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Considere as seguintes dicas de configuração e informações gerais sobre as páginas do Salesforce Portal de clientes.

Configurando casos

- Ao configurar o portal de clientes, clone o layout de casos na página (layout de caso) e renomeie-o como *`Layout de caso do portal`*. Dessa forma, você poderá diferenciá-lo facilmente entre os layouts de página de caso dos usuários internos e os de usuários do portal.
- Por padrão, novos casos podem ser acessados no portal de clientes, mas você pode incluir a caixa de seleção `Visível no auto-atendimento` em layouts de página de caso para que você possa desmarcar a caixa de seleção a fim de evitar a exibição do caso.
- Não desmarque as caixas de seleção `Mostrar notificação por email de caso` e `Mostrar notificação por email de caso por padrão` nos layouts de página do caso. Esses recursos se aplicam somente aos usuários do Salesforce.
- Não inclua o campo `Comentários internos` a layouts de página do caso atribuídos a perfis do portal porque os usuários do portal só podem exibir os comentários destinados aos usuários do Salesforce.
- Inclua o campo `Patrimônio` layouts de página do caso se quiser que os usuários do portal associem casos a um patrimônio relacionado às suas contas.
- Inclua o campo de pesquisa `Nome do contato` em layouts de página do caso para que esses usuários com permissões "Editar" no campo possam alterar um contato do caso para outro usuário do portal na mesma conta.
- Se um usuário do portal for o proprietário de um caso, o campo `Nome do contato` no caso deve ser o contato associado ao mesmo usuário do portal que possui o caso. Não é possível especificar um contato diferente, mesmo que ele esteja associado à mesma conta do portal.
- Não marque as caixas de seleção `Mostrar a seção de informações da solução`, `Mostrar a caixa de seleção Notificação de contato` e `Marcar a caixa de seleção Notificação de contato por padrão` em layouts de página para fechar casos, pois suas funções se aplicam apenas aos usuários do Salesforce.
- Crie tipos de registro do caso para definir o valor padrão do campo de lista de opções `Origem do caso` para os casos registrados no Portal de clientes.
- Para que as regras de atribuição de caso funcionem no Portal de clientes, marque a caixa de seleção `Marcar caixa de seleção Atribuição de caso por padrão` nos layouts de página de caso atribuídos aos perfis do portal. Usuários do portal não podem exibir essas caixas de seleção no portal de clientes. Observe que as regras de atribuição são acionadas

quando um caso é criado *e* quando é editado. Para evitar que os casos sejam automaticamente reatribuídos quando editados pelos usuários do portal, adicione uma entrada de regra usando os critérios *`Usuário atual: Tipo de usuário contém Portal de clientes`* e marque a caixa de seleção `Não reatribuir usuário`.

- Os usuários do portal podem exibir todos os valores nos campos de lista de opções `Tipo`, `Status`, `Prioridade` e `Motivo do caso`, a não ser que você crie tipos de registro para os casos que contêm valores de lista de opções separados.
- Você pode evitar que os usuários do portal enviem casos com anexos ao remover o botão **Enviar e adicionar anexo** dos layouts da página do caso:
  1. Edite um layout de página do caso com o editor avançado de layout de página.
  2. Clique em **Propriedades do layout**.
  3. Desmarque **Mostrar botão Enviar e adicionar anexo**.
  4. Clique em **OK**.
  5. Clique em **Salvar**.

Casos

- Os usuários do portal precisam da permissão "Ler" em contatos para criar casos.
- Os usuários do portal não podem editar o valor do campo de lista de opções `Status` nos casos.
- Os usuários do portal podem editar e excluir anexos que tenham adicionado aos seus casos, mas não podem editar e excluir anexos adicionados a casos por usuários do Salesforce.
- Os botões **Excluir** e **Compartilhamento** de páginas de detalhes de caso não estão disponíveis aos usuários do portal.
- Os links **Lista de mensagens de email**, **Avançar** e **Anterior** não estão disponíveis para usuários do Portal de clientes quando eles visualizam emails com base na Lista relacionada Emails nas páginas de detalhes do caso. A lista relacionada Emails está disponível somente em organizações onde Email-to-Case ou On-Demand Email-to-Case esteja ativado.
- Você também pode criar regras de resposta automática de casos para responder automaticamente aos usuários do portal quando eles criarem um caso no seu portal.
- Os usuários do portal podem exibir, pesquisar e criar notas e anexos nos casos.
- Ao criar um caso, o usuário do portal ignora a página Soluções sugeridas e é direcionado ao seu caso se:
  - Nenhuma solução sugerida relevante corresponder ao caso.
  - Ele criar o caso clicando em **Enviar e adicionar anexo**.

  Lembre-se de que as soluções sugeridas só estão disponíveis em organizações nas quais elas foram ativadas. Para obter mais informações sobre soluções sugeridas, consulte Visão geral das soluções sugeridas na página 429. Para obter mais informações sobre como os usuários do Portal de clientes podem fechar seus próprios casos diretamente nas soluções sugeridas, consulte Ativar o login e as configurações do Portal de clientes.
- Se o Salesforce Knowledge estiver ativado, você poderá adicionar a lista relacionada Artigos aos layouts das páginas do caso atribuídos aos usuários do portal de forma que eles possam encontrar artigos que os ajude a solucionar seus casos.
- Se o Chatter estiver ativado para sua organização, anexos de feed serão incluídos na lista relacionada Notas e anexos. Os usuários do portal podem fazer download de anexos de feed, mas não podem visualizar, editar ou excluir os anexos.

Soluções

- O campo de lista de opções `Status` nas soluções não está disponível para usuários do portal.
- O campo de lista de opções `Status` em uma solução não precisa ser definido como Revisado para que uma solução fique visível no portal de clientes; a solução fica visível no portal de clientes se a caixa de seleção `Visível no portal de auto-atendimento` está selecionada na solução.

- Se você ativar categorias de solução para sua organização, elas também estarão disponíveis no seu portal de clientes. Soluções não categorizadas não são exibidas nas categorias de solução do seu portal de clientes, mas são exibidas nos modos de exibição de lista e pesquisa do portal.
- O recurso das principais soluções não está disponível no portal de clientes, mas você pode criar links na home page do portal de clientes para as soluções mais importantes da sua organização.

Home page

- Inclua o componente de Boas-vindas do Portal de clientes em layouts de página inicial atribuídos a usuários do Portal de clientes. Cada usuário do Portal de clientes que efetua login no seu portal recebe uma mensagem de boas-vindas com seu nome. Os usuários também podem mudar seu próprio nome de usuário do portal, senha, localidade, idioma, fuso horário e informações de contato. Quando os usuários do portal alteram informações pessoais, o respectivo registro de usuário é atualizado mas o registro de contato não.

  Observe que os usuários do Portal de clientes cujos perfis incluírem a permissão "O login único está ativado?" não poderão alterar seus nomes de usuário a partir do componente de Boas-vindas do Portal de clientes.

- Quando você criar layouts de home page para o seu portal de clientes, é recomendável adicionar os seguintes componentes: pesquisa, pesquisa de soluções, itens recentes, Início do portal de clientes; e um componente de área HTML personalizado que inclua a marca da sua empresa na coluna larga.
- Crie componentes personalizados para inserir nos layouts de home page do portal de clientes, como links para modos de exibição de lista personalizados, documentos específicos e as principais soluções.
- Os nomes de componente personalizados não são exibidos na seção larga da home page no portal de clientes.
- Você pode posicionar o link de logoff em qualquer parte do cabeçalho usando a tag HTML: "`<a href="/secur/logout.jsp">Logout</a>`." Para obter mais informações sobre o cabeçalho, consulte Ativar o login e as configurações do Portal de clientes na página 24.
- É recomendável *não* adicionar os seguintes componentes aos layouts de home page do portal de clientes, porque eles destinam-se aos usuários do Salesforce: `Tarefas`, `Calendário`, `Pesquisa de produtos`, `Itens recentes`, `Instantâneo do painel`, `Mensagens e alertas` e `Itens para aprovar`.

Atividades

- Não é possível atribuir atividades aos usuários do portal.
- Os usuários do portal podem exibir tarefas concluídas e compromissos passados marcados como `Visível no auto-atendimento` que estão associados a objetos que eles podem exibir.

Documentos

Verifique se nenhum dos documentos internos da organização contidos na guia Documentos está disponível em pastas que os usuários do portal podem acessar.

Relatórios

- Os usuários do portal poderão executar relatórios se seu perfil incluir a permissão "Executar relatórios".
- Os usuários do portal poderão exportar relatórios se seu perfil incluir a permissão "Exportar relatórios".
- A seção Opções de relatório não é exibida nos resultados de relatórios de usuários do portal, pois esses usuários não podem personalizar os resultados. Além disso, a seção Gráfico gerado, que inclui os links **Editar**, **Grande**, **Médio** e **Pequeno**, não é exibida nos resultados de relatórios.
- Os resultados de relatórios de usuários do portal incluem apenas links para os objetos que esses usuários podem acessar.
- Os usuários do portal podem gerar relatórios somente dos objetos definidos como Particulares no modelo de compartilhamento padrão em toda a organização. Alguns objetos, como soluções e artigos, não são incluídos no modelo de compartilhamento e, por isso, os usuários do Portal de clientes não podem gerar relatórios sobre eles.

- Os usuários do portal receberão um erro de privilégios insuficientes se executarem um relatório que contém objetos que eles não têm permissão para exibir.
- Todos os usuários, incluindo os usuários do portal, podem exibir pastas de relatórios por padrão. Para impedir que os usuários do portal exibam pastas de relatórios, atualize as configurações de compartilhamento nas pastas de relatórios para o grupo Todos os usuários internos.

Objetos personalizados

- Ao desmarcar a caixa de seleção `Disponível para oPortal de clientes` em um objeto personalizado, este passa a não estar mais disponível no Portal de clientes e todas as permissões de usuário do objeto personalizado são automaticamente removidas dos perfis de portal. Se você marcar novamente a caixa de seleção `Disponível para oPortal de clientes` em um objeto personalizado, é necessário atualizar as permissões de usuário desse objeto nos perfis de portal.

  Nota: Se for configurar o acesso a um objeto personalizado mais tarde, os conjuntos de permissões retêm sua configuração.

- Os usuários do portal podem exibir, pesquisar e criar notas e anexos nos objetos personalizados.
- Se o Chatter estiver ativado para sua organização, anexos de feed serão incluídos na lista relacionada Notas e anexos. Os usuários do portal podem fazer download de anexos de feed, mas não podem visualizar, editar ou excluir os anexos.

Artigos

Para obter informações de configuração, consulte Ativando o Salesforce Knowledge no Portal de clientes na página 40.

Patrimônios

- Os usuários do portal podem criar, exibir e atualizar os patrimônios associados às suas contas.
- Os patrimônios só ficarão visíveis aos usuários do portal se você incluir o campo de pesquisa `Patrimônios` nos layouts de página do caso. Os usuários do portal podem exibir um patrimônio nas páginas de detalhes do caso, clicando no campo `Patrimônio`.
- Os usuários do portal podem exibir e pesquisar anexos nos patrimônios.
- Se o Chatter estiver ativado para sua organização, anexos de feed serão incluídos na lista relacionada Notas e anexos. Os usuários do portal podem fazer download de anexos de feed, mas não podem visualizar, editar ou excluir os anexos.

Salesforce CRM Content

- Os usuários do portal com uma licença de recurso do Salesforce CRM Content podem executar qualquer tarefa concedida pela sua permissão de biblioteca.
- Os usuários do portal com a permissão "Exibir conteúdo em portais" têm acesso somente para exibição ao Salesforce CRM Content.
- Os usuários do portal com a permissão "Criar bibliotecas" podem criar e administrar bibliotecas.

Para obter mais informações, consulte Ativando o Salesforce CRM Content no portal de clientes na página 36.

Respostas

Para obter informações de configuração, consulte Habilitando respostas no portal de clientes na página 41. Ao personalizar as fontes e cores do seu portal, observe que as respostas só suportam as seguintes alterações:

- Todos os estilos de guia
- Os estilos de página a seguir:
  - Fundo da página
  - Texto
  - Link
  - Navegação por links

Idéias

Para obter informações de configuração, consulte Ativando o Ideas no Portal de clientes na página 38.

Contas

Somente os usuários com direitos de administrador delegado de usuários externos podem visualizar a guia Contas e sua página de detalhes da conta no Portal de clientes. Consulte Delegando administração de usuários do Portal de clientes e superusuário do portal na página 72

Nota: Usuários do Portal de clientes não veem a lista relacionada Notas e anexos nas contas.

Contatos

Somente os usuários com direitos de administração delegada de usuários externos podem visualizar os contatos da conta. Consulte Delegando administração de usuários do Portal de clientes e superusuário do portal na página 72

Somente os usuários com a permissão "Superusuário do portal" poderão visualizar a guia Contatos e editar as páginas de detalhe para os contatos do seu Portal de clientes. Consulte Delegando administração de usuários do Portal de clientes e superusuário do portal na página 72

Nota: Usuários do Portal de clientes não veem a lista relacionada Notas e anexos nos contatos.

Direitos

- Para obter informações de configuração, consulte Ativando o gerenciamento de direitos no Portal de clientes na página 39.
- Adicione a permissão "Ler" nos direitos para personalizar perfis do portal; atribuir os perfis para os usuários do portal que precisam de acesso aos direitos. Consulte Configurando o acesso do usuário ao portal de clientes na página 62
- Adicione o campo de pesquisa `Nome do direito` para os layouts da página do caso para que os usuários do portal possam adicionar direitos aos casos.
- *Não* adicione os campos do processo de direitos aos layouts da página de caso dos usuários do portal, porque os usuários do portal não devem acessar informações relacionadas aos seus processos de suporte internos: `Hora de início do processo de direitos`, `Hora de término do processo de direitos`, `Interrompido` e `Interrompido desde`.
- Como opção, adicione a guia Direitos ao seu Portal de clientes para que os usuários do portal possam exibir os direitos associados com suas conta e criar casos usando os direitos.
- Adicione a lista relacionada Direitos para a conta e os layouts da página de contato para que os administradores delegados de usuários externos possam criar casos automaticamente associados aos direitos corretos. Consulte Delegando administração de usuários do Portal de clientes e superusuário do portal na página 72

Contratos de serviço

- Para obter informações de configuração, consulte Ativando o gerenciamento de direitos no Portal de clientes na página 39.
- Conceda a permissão "Ler" nos contratos de serviço aos usuários do portal que necessitam de acesso aos contratos de serviço. Consulte Configurando o acesso do usuário ao portal de clientes na página 62
- Adicionar a guia Contratos de serviço para o seu Portal de clientes para que os usuários do portal possam exibir os detalhes de seus contratos de serviço. Consulte Personalizando suas guias do portal de clientes na página 34.
- Os itens da linha de contrato não são exibidas no Portal de clientes.

Fluxos

- Você pode incluir os fluxos do Force.com em seu Portal de clientes incluindo-os em uma página do Visualforce.
- Os usuários só podem executar fluxos que tenham uma versão ativa. Se o fluxo que você incluiu não tiver uma versão ativa, os usuários verão uma mensagem de erro. Se o fluxo incorporado incluir um elemento de subfluxo, o fluxo referenciado e chamado pelo elemento de subfluxo deve ter uma versão ativa.

- Ao disponibilizar um fluxo aos usuários de portal ou de site, direcione-os para a página do Visualforce que contém o fluxo incorporado, não para o fluxo em si. Usuários de portal e de site não têm permissão para executar fluxos diretamente.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizar as páginas do Portal de clientes

Limites de configuração do Portal de clientes

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

Entre em contato com o Salesforce para obter informações sobre o número de Portais de clientes e licenças de usuário do Portal de clientes que você pode ativar.

O número máximo de objetos personalizados que você pode incluir em um Portal de clientes é determinado pelo número total de objetos personalizados que podem ser criados na sua edição.

Além disso, as licenças de usuários controlam o número de objetos personalizados que um usuário do portal pode visualizar em um Portal de clientes. Para obter mais informações, entre em contato com a Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o portal de clientes

Ativar login único para portais

O login único é um processo que permite aos usuários da rede acessarem todos os recursos de rede autorizados sem terem de fazer login separadamente em cada recurso. Isso faz com que você valide nomes de usuários e senhas no banco de dados corporativo do usuário ou em outros aplicativos clientes, sem ter senhas de usuário separadas gerenciadas pelo Salesforce.

Você pode configurar os Portais de clientes e os portais de parceiros para que eles usem o login único de SAML para que um cliente tenha que fazer login somente uma vez.

Nota: O login único com portais só é suportado para SAML 2.0.

Para ativar o login único para portais:

1. Além das informações de login único de SAML que podem ser obtidas e compartilhadas com seu provedor de identidade, você deverá fornecer a seu provedor de informações o ID da organização e o ID do portal. Na declaração de SAML enviada de seu provedor de identidade, `portal_id` e `organization_id` devem ser adicionados como atributos.

   Nota: Você pode deixar esses atributos em branco para diferenciar entre usuários do portal e da plataforma. Por exemplo, quando estiver em branco, o usuário é um usuário regular da plataforma e, quando estiver preenchido, o usuário é um usuário do portal.

   a. Em Configuração, insira *`Informações sobre a empresa`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Informações sobre a empresa** e copie o ID localizado no `ID da Organização do Salesforce`.

   b. Para Portais de clientes, em Configuração, insira *`Configurações do portal de clientes`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Configurações do portal de clientes**, clique no nome do Portal de clientes e copie o ID localizado no `ID do portal`.

   c. Para portais do parceiro, em Configuração, insira *`Parceiros`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações**. Em seguida, clique no nome do portal do parceiro e copie o ID localizado no `ID do portal da Salesforce`.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Portal de clientes está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O Portal do parceiro está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações:
- "Exibir configuração"

Para editar as configurações:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Modificar todos os dados"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o portal de clientes

Usuários do portal de clientes

Sobre o gerenciamento de usuários do portal do parceiro

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar usuários do portal de clientes:	"Editar usuários de autoatendimento"
Gerenciar conjuntos de arquivos e permissões:	"Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"
Para criar, editar e excluir layouts de página:	"Personalizar aplicativo"

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Para definir a segurança no nível do campo:	"Gerenciar perfis e conjuntos de permissões" E "Personalizar aplicativo"
Para definir regras de compartilhamento:	"Gerenciar compartilhamento"

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

Gerenciar os usuários do Portal de clientes é semelhante a gerenciar os usuários comuns do Salesforce. Conceitos gerais de administração do usuário como perfis e layouts de página ainda se aplicam. Revise a orientação a seguir para gerenciar usuários do Portal de clientes:

- Perfis do Portal de clientes
- Regras de compartilhamento do Portal de clientes
- Hierarquia de papeis do Portal de clientes
- Licenças de usuário do Portal de Clientes

Nota: Os usuários de alto volume do portal incluem ambos os tipos de licença, Portal de clientes de alto volume e Site autenticado.

Perfis do Portal de clientes

O perfil que você atribui a usuários do Portal de clientes define as permissões que eles têm para desempenhar diversas funções no Portal de clientes; por exemplo, se eles podem exibir, criar, editar ou excluir casos e registros de objeto personalizados.

Quando você ativar um Portal de clientes, os perfis a seguir serão criados automaticamente se tiver adquirido licenças de usuário para eles:

- Portal de clientes de alto volume
- Site autenticado
- Usuário do portal de clientes
- Gerente do portal de clientes

As configurações nos perfis do Portal de clientes são semelhantes. No entanto, você pode conceder aos usuários com o perfil de Gerente do portal de clientes maior acesso aos dados por meio da hierarquia de papéis do Portal de clientes e regras de compartilhamento (nenhuma delas se aplica a usuários de alto volume do portal). Você também pode clonar e personalizar cada perfil para adaptá-lo aos diversos requisitos de suporte de certos clientes. Você também pode usar conjuntos de permissões para conceder permissões adicionais e configurações de acesso para usuários do Portal do Cliente.

Dependendo das licenças de usuário que você adquiriu, só poderá configurar perfis do Portal de clientes para a funcionalidade de objetos personalizados, Salesforce CRM Content, criação de relatórios e suporte ao cliente, como casos e soluções.

Importante: Para que os usuários do portal possam exibir seus novos casos, a configuração de suporte **Novos casos visíveis no portal** deve estar selecionada. Em Configuração, insira *Configurações de suporte* na caixa Busca rápida, selecione **Configurações de suporte** e selecione **Novos casos visíveis no portal**.

Regras de compartilhamento do Portal de clientes

Depois de ativar um Portal de clientes, os seguintes grupos e a categoria de regras de compartilhamento serão criados:

Grupos e categoria de regras de compartilhamento	Descrição
Grupo Todos os usuários do Portal de clientes	Contém todos os usuários do Portal de clientes, exceto usuários de alto volume do portal.
Grupo todos os usuários internos	Contém todos os usuários do Salesforce na organização.
Categoria de regras de compartilhamento de papéis e subordinados internos	Permite que você crie regras de compartilhamento com usuários específicos do Salesforce em sua organização de acordo com o papel, além de todos os usuários nos papéis abaixo desse papel, excluindo quaisquer papéis de Portal de clientes e portal do parceiro. Como os usuários de alto volume do portal não têm papéis, eles não estão incluídos nesta ou em qualquer outra categoria de regras de compartilhamento.

Você pode usar esses grupos e a categoria de regras de compartilhamento para criar regras de compartilhamento que:

- Conceda aos usuários do Portal de clientes ou do Salesforce acesso a dados específicos (exceto aos usuários de alto volume do portal, porque você não pode incluí-los em nenhum grupo ou regra de compartilhamento)
- Vincule os usuários do Portal de clientes e os usuários do Salesforce
- Vincule os usuários do Portal de clientes de contas diferentes, já que eles têm a licença de usuário Gerente do portal de clientes

Hierarquia de papeis do Portal de clientes

Quando você ativar um Portal de clientes em uma conta, o sistema criará uma hierarquia de papéis para os usuários do portal da conta. Os papéis do portal são exclusivos para cada conta e incluem o nome da conta, por exemplo, "Usuário cliente da conta A". Na hierarquia geral de papéis em sua organização, essa hierarquia específica de contas está diretamente abaixo do proprietário da conta.

Os papéis em uma hierarquia de papéis do portal são fixos. Você não pode personalizá-los ou adicionar novos. São eles:

- Executivo — para contratos
- Gerente — para contratos
- Usuário — para contratos
- Conta pessoal — para contas pessoais

Nota: Todos os usuários em um papel de portal de cliente (papéis de Executivo, Gerente e Usuário) têm acesso de leitura para todos os contatos ativados para portal em sua conta de portal, mesmo que o modelo de compartilhamento de contatos seja privativo.

À medida que você ativar clientes como usuários do Portal de clientes, o sistema atribuirá automaticamente papéis baseados na licença do usuário. As contas pessoais sempre têm o papel Conta pessoal. Os contatos com a licença de usuário Portal do cliente de alto volume ou Site autenticado não têm um papel.

Se o acesso a contatos for configurado como privado, usuários de alto volume do portal terão acesso apenas a seu próprio contato e àqueles para os quais receberem acesso.

As hierarquias de papéis garantem que os usuários do portal de diferentes contas não vejam os dados uns dos outros. Embora os Usuários de alto volume do Portal não tenham papéis, eles não têm permissão para visualizar registros que não estão associados à sua conta ou contato, e podem ver apenas os objetos para os quais obtiveram acesso concedido. Você pode, entretanto, criar regras de

compartilhamento para que esses usuários com a licença de usuário do Gerente do portal de clientes de diferentes contas possam ver os dados uns dos outros.

Contas com diferentes tipos de portal—Portal de clientes *e* portal do parceiro—têm uma hierarquia de papéis separada para cada portal. Os nomes de papéis incluem o tipo de portal com o qual eles estão associados. Por exemplo, se a Conta A tem um Portal de clientes e um portal do parceiro, os papéis para o Portal de clientes serão nomeados "Conta A Usuário cliente" e os do portal do parceiro serão nomeados "Conta A Usuário parceiro".

Para exibir os papéis atribuídos aos usuários do portal de clientes, crie um relatório personalizado, escolha Relatórios administrativos, selecione Usuários como o tipo de dados e adicione `Papel` às colunas do relatório. Você não pode emitir relatórios sobre papéis para usuários de alto volume do portal porque eles não têm papéis.

Nota: Você não pode criar um usuário do Portal de clientes associado a uma conta de propriedade de um usuário parceiro.

Licenças de usuário do Portal de Clientes

Uma licença de usuário determina a linha de base dos recursos que o usuário pode acessar. Cada usuário deve ter exatamente uma licença de usuário.

Você pode atribuir as seguintes licenças de usuário aos usuários do Portal de clientes:

- Portal de clientes de alto volume
- Site autenticado
- Custom do Gerente do portal de clientes
- Gerente do Portal de clientes padrão (não disponível para novos clientes)

Essas licenças de usuário determinam os perfis disponíveis do Portal de clientes. Eles também determinar as posições dos usuários na hierarquia de papéis do Portal de clientes.

A seguinte tabela mostra as licenças de usuário do Portal de clientes e seus perfis e posições associados na hierarquia de papéis do Portal de clientes:

Licença de usuário	Perfis	Papéis e compartilhamento
Portal de clientes de alto volume e Site autenticado Ambas as licenças de usuário são de usuários de alto volume do portal (Disponível para compra)	Perfil Portal de cliente de alto volume ou Site autenticado, ou um perfil clonado tendo um desses como modelo.	Os usuários de alto volume do portal não têm papéis. Consulte Sobre usuários de alto volume do portal na página 55. Não podem compartilhar, mas podem transferir os registros de sua propriedade. Não podem transferir casos de usuários de alto volume que não são do portal para eles. Não é possível incluir em: • Grupos pessoais ou públicos. • Regras de compartilhamento. • Equipes de contas, equipes de oportunidades ou equipes de caso. • Bibliotecas do Salesforce CRM Content. • Os usuários do portal de alto volume não podem acessar as páginas de detalhes de Contas e Contatos padrão. No entanto, é possível criar uma solução personalizada usando ferramentas como o Visualforce ou a API, pela qual esses registros podem ser acessados.

Licença de usuário	Perfis	Papéis e compartilhamento
		Pode acessar objetos personalizados dependendo das configurações do perfil.
Custom do Gerente do portal de clientes (Disponível para compra)	O perfil do Gerente do portal de clientes ou um perfil clonado e personalizado do perfil de Gerente do portal de clientes.	Pode receber o papel de Executivo, Gerente ou Usuário Pode exibir e editar dados que possui diretamente ou dados pertencentes a usuários subordinados (ou com esses usuários compartilhados) na hierarquia de papéis do portal de clientes e pode exibir e editar casos em que esteja no campo `Nome do contato`. Pode ter dados compartilhados com eles, exatamente como outros usuários do Salesforce. • Pode acessar objetos personalizados dependendo das configurações do perfil. • Pode acessar relatórios dependendo das configurações do perfil. • Pode acessar o Salesforce CRM Content dependendo da licença e das configurações do perfil. Consulte Ativando o Salesforce CRM Content no Portal de clientes na página 36. • É possível receber as permissões "Superusuário do portal" e "Administrador delegado de usuários externos".
Standard do Gerente do portal de clientes	O perfil doUsuário do portal de clientes ou um perfil clonado e personalizado do perfil de Usuário do portal de clientes.	Pode só receber o papel de Executivo, Gerente ou Usuário. Pode exibir e editar dados que possui diretamente ou dados pertencentes a usuários subordinados (ou com esses usuários compartilhados) na hierarquia de papéis do portal de clientes e pode exibir e editar casos em que esteja no campo `Nome do contato`. Pode ter dados compartilhados com eles, exatamente como outros usuários do Salesforce. • Pode acessar objetos personalizados dependendo das configurações do perfil. • Pode receber a permissão “Superusuário do portal”. • Pode acessar o Salesforce CRM Content dependendo da licença e das configurações do perfil. Consulte Ativando o Salesforce CRM Content no Portal de clientes na página 36. Nota: Esta licença não está disponível para novos clientes.

Nota: Contas pessoais ativadas como usuários do portal de clientes recebem automaticamente o papel Conta pessoal, que você não pode alterar. Contas pessoais são automaticamente atribuídas a esse papel pois incluem um só usuário, portanto não são

necessários vários papéis para sua conta. Além disso, todas as contas pessoais pertencentes ao mesmo usuário recebem o mesmo papel.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o portal de clientes

Delegando administração de usuários do Portal de clientes e superusuário do portal

Sobre usuários de alto volume do portal

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Os usuários de alto volume do portal são usuários do portal com acesso limitado, destinados a organizações com uma grande quantidade de usuários do portal (de muitos milhares a milhões). Diferente dos usuários de outros portais, os usuários de alto volume do portal não têm papéis, o que elimina os problemas de desempenho associados aos cálculos de hierarquia de papéis. Os usuários do portal de alto volume incluem ambos os tipos de licença de Usuário do Portal de clientes de alto volume e Usuário do site autenticado.

Características

Usuários de alto volume do portal:

- São contatos ativados para acessar um Portal de clientes.
- São atribuídos à licença Usuário de alto volume do Portal de clientes ou Usuário do site autenticado.
- Compartilhe somente os registros que eles possuem com usuários do Salesforce no grupo de compartilhamento de usuários do portal de alto volume

Acesso aos registros

Os usuários de alto volume do portal poderão acessar registros se uma das condições a seguir for atendida:

- Eles possuem acesso para "Atualização" na conta à qual pertencem.
- Eles possuem o registro.
- Podem acessar o pai de um registro, e a configuração de compartilhamento em toda a organização para esse registro é Controlado pelo pai.
- A configuração de compartilhamento em toda a organização para o objeto é Particular para Somente leitura ou Leitura/gravação pública.
- Eles acessam a conta ou contato sob o qual estão ativados via API (não pela página de detalhes do contato ou da conta).

Os administradores podem criar conjuntos de compartilhamento para dar aos usuários de alto volume do portal acesso adicional a registros; consulte Concedendo aos usuários de alto volume do portal o acesso aos registros na página 58.

Limitações

- Os usuários de alto volume do portal não podem compartilhar manualmente os registros de sua propriedade ou aos quais têm acesso.
- Não é possível transferir casos de usuários de alto volume que não são do portal para usuários de alto volume do portal.
- Os usuários de alto volume do portal não podem possuir contas.
- Não é possível adicionar equipes de caso para casos pertencentes aos usuários de alto volume do portal.
- Você não pode incluir usuários do portal de alto volume em:
  - Grupos pessoais ou públicos.
  - Regras de compartilhamento.
  - Equipes de contas, equipes de oportunidades ou equipes de caso.
  - Bibliotecas do Salesforce CRM Content.
  - Os usuários do portal de alto volume não podem acessar as páginas de detalhes de Contas e Contatos padrão. No entanto, é possível criar uma solução personalizada usando ferramentas como o Visualforce ou a API, pela qual esses registros podem ser acessados.

  Essas limitações também se aplicam a registros de propriedade de usuários de alto volume do portal.
- Você não pode atribuir usuários de alto volume do portal a territórios.

CONSULTE TAMBÉM:

Compartilhando registros de propriedade de usuários de alto volume do portal com usuários do Salesforce

Concedendo aos usuários de alto volume do portal acesso aos registros

Visão geral dos conjuntos de compartilhamento

Visão geral dos conjuntos de compartilhamento

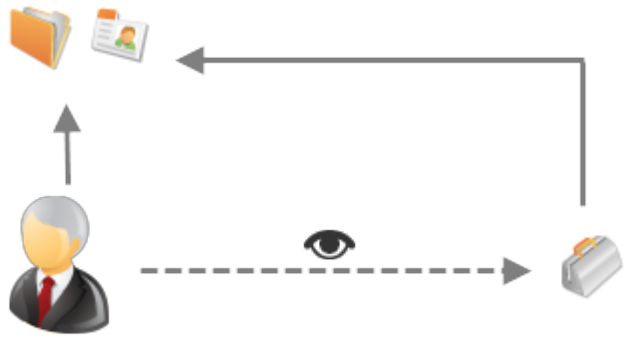
Dê aos usuários de portal ou comunidade o acesso a registros associados a suas contas ou contatos usando conjuntos de compartilhamento, com base nos perfis de usuário.

Antes, um conjunto de compartilhamento dava acesso a qualquer registro que tenha um campo de consulta em uma conta ou contato que corresponda à conta ou ao contato do usuário. Com o Spring '14, também é possível determinar como o acesso é dado, por meio de um mapeamento de acesso no conjunto de compartilhamento, suportando pesquisas indiretas do registro do usuário e do registro de destino para a conta ou o contato. É possível determinar os objetos a serem usados no mapeamento de acesso, e os dois devem apontar para uma conta ou contato.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**



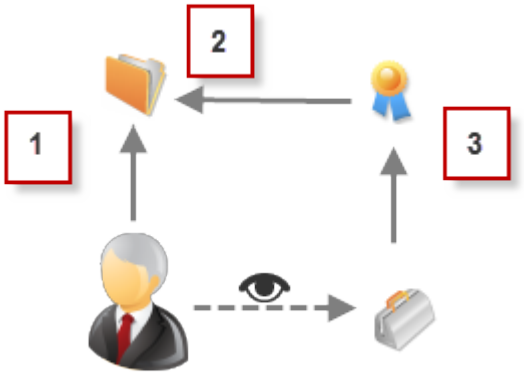
Por exemplo, é conveniente usar um conjunto de compartilhamento caso você deseje:

- Dar aos usuários o acesso a todos os casos relacionados ao seu registro de conta ou contato.
- Dar aos usuários o acesso a todos os casos relacionados à conta ou ao contato pai identificado no registro de conta ou contato do usuário.

É possível usar conjuntos de compartilhamento para dar acesso a contas, contatos, casos, contratos de serviço e objetos personalizados. É possível usar esses conjuntos de compartilhamento com estes perfis de usuário:

- Site autenticado
- Usuário de comunidade do cliente
- Usuário do login na comunidade do cliente
- Portal de clientes de alto volume
- Portal de alto volume
- Usuário do website autenticado excedente
- Usuário do portal de clientes de alto volume excedente

O exemplo a seguir mostra um mapeamento de acesso em um conjunto de compartilhamento, que dá aos usuários de portal ou comunidade o acesso a todos os casos associados aos direitos da conta, mesmo se não estiverem associados diretamente ao caso.



Exemplo:

1. Pesquisa de conta em usuário de portal ou comunidade
2. Conta relacionada no direito
3. Pesquisa de direito no caso

Nota: Os usuários de portal ou comunidade obtêm acesso a todos os direitos e itens de pedidos sob uma conta à qual eles têm acesso. Para compartilhar registros de propriedade de usuários de alto volume do portal, use um grupo de compartilhamento.

CONSULTE TAMBÉM:

Concedendo aos usuários de alto volume do portal acesso aos registros

Concedendo aos usuários de alto volume do portal ou da comunidade o acesso aos registros de usuários

Concedendo aos usuários de alto volume do portal acesso aos registros

Conceder aos usuários o acesso aos registros com base nos perfis usando conjuntos de compartilhamento.

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

Um conjunto de compartilhamento dá aos usuários de alto volume do portal o acesso a qualquer registro que tenha um campo de pesquisa em uma conta ou contato correspondente a uma conta ou contato do usuário.

Também é possível dar acesso a registros por meio de um mapeamento de acesso em um conjunto de compartilhamento, que suporta pesquisas indiretas do registro do usuário e do registro de destino para a conta ou o contato. Por exemplo, dar aos usuários o acesso a todos os casos relacionados a outra conta que é identificada nos registros de contato dos usuários.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para conceder aos usuários de alto volume do portal acesso aos registros:
- "Personalizar aplicativo"

1. Em Configuração, insira *`Configurações do Portal de clientes`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do Portal de clientes**.
2. Na lista relacionada Conjuntos de compartilhamento, clique em **Novo** para criar um conjunto de compartilhamento ou clique em **Editar** ao lado de um conjunto de compartilhamento existente.
3. Na página Edição de conjunto de compartilhamento, preencha os campos **Rótulo** e **Nome do conjunto de compartilhamento**. **Rótulo** é o rótulo do conjunto de compartilhamento, da forma que ele é exibido na interface do usuário. **Nome do conjunto de compartilhamento** é o nome exclusivo usado pela API.
4. Insira uma descrição.
5. Selecione os perfis dos usuários para os quais você deseja dar acesso.
6. Selecione os objetos aos quais deseja conceder acesso.

   A lista Objetos disponíveis exclui:

   - objetos com uma configuração de compartilhamento de toda a organização de Leitura/gravação pública
   - objetos personalizados que não têm um campo de consulta de conta ou contato

7. Na seção Configurar acesso, clique em **Configuração** ou **Editar** ao lado do nome de um objeto para configurar o acesso para os perfis selecionados ou clique em **Excluir** para remover as configurações de acesso referentes a um objeto.

   Nota: Os objetos com **Configuração** na coluna Ação não estão configurados para acesso do usuário de alto volume do portal. Até configurar um objeto, os usuários de alto volume do portal terão acesso limitado ou nenhum acesso aos seus registros. Para obter mais informações sobre o acesso, consulte SobreUsuários de alto volume do portal na página 55.

8. Conceda acesso baseado em uma conta ou consulta de contato:

   - Selecione um valor na lista suspensa Usuário para determinar a pesquisa de conta ou contato no usuário.
   - Selecione um valor no campo Objeto de destino para determinar a pesquisa de contas ou contatos no objeto de destino.

   Por exemplo: para dar acesso a todos os casos associados a uma conta identificada no registro de contato do usuário, selecione `Contact.Account` e `Conta`, respectivamente.

Nota: Os dois campos selecionados devem apontar para uma conta ou contato. Por exemplo: `Contact.Account` e `Entitlement.Account` apontam para uma conta.

9. Escolha um nível de acesso entre Somente leitura ou Leitura/Gravação. (Se a configuração de compartilhamento de toda a organização do objeto for Somente leitura pública, então somente Leitura/gravação estará disponível.)
10. Clique em **Atualizar** e, em seguida, clique em **Salvar**.

Suas configurações se aplicam a todos os Portais de clientes ou sites da sua organização.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre usuários de alto volume do portal

Visão geral dos conjuntos de compartilhamento

Concedendo aos usuários de alto volume do portal ou da comunidade o acesso aos registros de usuários

Dê aos usuários o acesso a outros usuários usando conjuntos de compartilhamento.

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para conceder aos usuários de alto volume do portal acesso aos registros:

- "Personalizar aplicativo"

Pode-se criar um conjunto de compartilhamento para dar aos usuários de alto volume do portal o acesso a usuários internos ou outros usuários do mesmo portal, permitindo que eles vejam ou editem os registros dos usuários de destino.

No Spring '14, também é possível dar acesso a usuários em outros portais por meio de uma pesquisa indireta em uma conta ou contato.

Para dar acesso a usuários selecionados no mesmo portal, normalmente você criaria um conjunto de compartilhamento caso você desmarcasse a caixa de seleção `Visibilidade de usuários do portal` na página Configurações de compartilhamento.

Para criar um conjunto de compartilhamento a fim de dar acesso a outros usuários:

1. Em Configuração, insira *`Configurações do Portal de clientes`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do Portal de clientes**.
2. Na lista relacionada Configurações de compartilhamento para usuários de alto volume do portal, clique em **Novo** para criar um conjunto de compartilhamento ou clique em **Editar** ao lado de um conjunto de compartilhamento existente.
3. Na página Edição de conjunto de compartilhamento, preencha os campos **Rótulo** e **Nome do conjunto de compartilhamento**. **Rótulo** é o rótulo do conjunto de compartilhamento, da forma que ele é exibido na interface do usuário. **Nome do conjunto de compartilhamento** é o nome exclusivo usado pela API.
4. Selecione os perfis dos usuários aos quais deseja ter acesso.
5. Selecione o objeto Usuário.

   Os usuários de destino podem ser outros usuários de alto volume do portal ou da comunidade ou usuários internos.

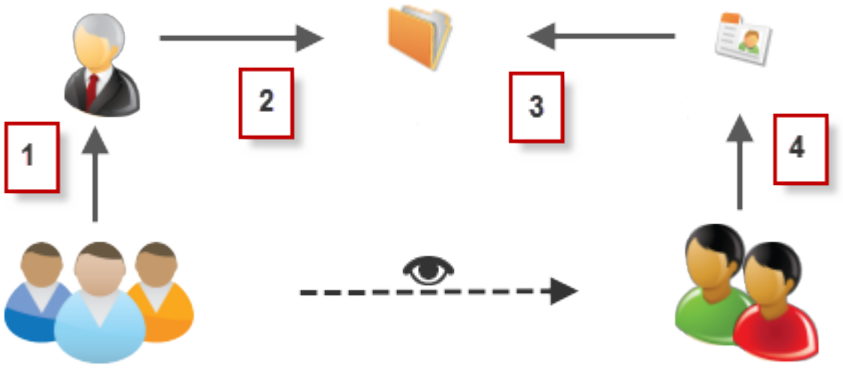
6. Na seção Configurar acesso, clique em **Configurar** ou **Editar** ao lado do objeto Usuário para configurar o acesso para os perfis selecionados ou clique em **Excluir** para remover as configurações de acesso referentes a um objeto.
7. Conceda acesso baseado em uma conta ou consulta de contato:
   - Selecione um valor na lista suspensa Usuário para determinar a conta ou o contato relacionado ao usuário, por meio de uma pesquisa direta ou uma pesquisa indireta via um objeto intermediário.
   - Selecione um valor na lista suspensa Usuário de destino para determinar a conta ou o contato relacionado ao usuário de destino, por meio de uma pesquisa direta ou uma pesquisa indireta via um objeto intermediário.

   Por exemplo, para dar acesso aos usuários de destino associados a outra conta identificada no registro de conta do usuário, selecione `Account.Parent` e `Conta` respectivamente.

   Nota: Os dois campos selecionados devem apontar para uma conta ou contato. Por exemplo: `Account.Parent` e `Contact.Account` apontam para uma conta.
8. Escolha um nível de acesso `Somente leitura` ou `Leitura/Gravação`. (Se a configuração de compartilhamento de toda a organização do objeto Usuário for Somente leitura pública, então, apenas Leitura/gravação estará disponível.)
9. Clique em **Atualizar** e, em seguida, clique em **Salvar**.

Suas configurações se aplicam a todos os Portais de clientes ou sites da sua organização.

Exemplo: O exemplo a seguir dá aos usuários do portal o acesso a usuários cujos contatos estão relacionados às contas identificadas nos registros dos gerentes dos usuários do portal. Em outras palavras, o campo de conta no registro do gerente do usuário do portal deve corresponder ao campo de conta identificado no registro de contato do usuário de



destino.

1. Pesquisa de gerente no portal do usuário
2. Pesquisa de conta no gerente
3. Pesquisa de conta no contato
4. Pesquisa de contato no usuário de destino

Neste exemplo, para dar acesso aos usuários de destino, você selecionaria `Manager.Account` e `Contact.Account` nas listas suspensas Usuário e Usuário de destino, respectivamente.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral dos conjuntos de compartilhamento

Compartilhando registros de propriedade de usuários de alto volume do portal com usuários do Salesforce

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para compartilhar registros de propriedade de usuários de alto volume do portal com usuários do Salesforce:
- "Personalizar aplicativo"

Os usuários de alto volume do portal são usuários do portal com acesso limitado, destinados a organizações com uma grande quantidade de usuários do portal (de muitos milhares a milhões). Diferente dos usuários de outros portais, os usuários de alto volume do portal não têm papéis, o que elimina os problemas de desempenho associados aos cálculos de hierarquia de papéis. Como os usuários de alto volume do portal não estão na hierarquia de papéis, enquanto os usuários do Salesforce estão, um *grupo de compartilhamento* permite que você especifique os usuários do Salesforce que podem acessar os registros de propriedade de usuários de alto volume do portal. Cada Portal de clientes em seu próprio grupo de compartilhamento.

Para especificar os usuários do Salesforce que podem acessar os registros de propriedade dos usuários de alto volume do portal:

1. Em Configuração, insira *`Configurações do Portal de clientes`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do Portal de clientes**.
2. Clique no nome de um Portal de clientes.
3. Clique na subguia Configurações do grupo de compartilhamento.
4. Clique em **Ativar** para ativar o grupo de compartilhamento.

   Ativar o grupo de compartilhamento pode demorar um pouco. Você receberá um email quando o processo terminar.

   Nota: Desativar um grupo de compartilhamento remove o acesso de *todos* os usuários do Salesforce aos registros de propriedade dos usuários de alto volume do portal. Você não receberá um email quando o processo de desativação terminar.

5. Clique em **Editar** para adicionar os usuários do Salesforce ao grupo de compartilhamento:
   a. Na lista suspensa `Pesquisar`, selecione o tipo de membro a ser adicionado.
   b. Se você não ver o membro que deseja adicionar, insira palavras-chave na caixa de pesquisa e clique em **Localizar**.
   c. Selecione membros na caixa Membros disponíveis e clique em **Adicionar** para adicioná-los ao grupo.
   d. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre usuários de alto volume do portal

Visualizando conjuntos de compartilhamento para usuários de alto volume do portal

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para conceder aos usuários de alto volume do portal acesso aos registros:
- "Personalizar aplicativo"

Os administradores podem criar conjuntos de compartilhamento para dar aos usuários do portal de alto volume o acesso a objetos com base no perfil. Para exibir informações detalhadas sobre um conjunto de compartilhamento:

1. Em Configuração, insira *Configurações do Portal de clientes* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do Portal de clientes**.
2. Na lista relacionada Configurações de compartilhamento para usuários de alto volume do portal, clique no nome de um conjunto de compartilhamento.

A página de detalhes Conjunto de compartilhamento mostra os perfis incluídos e o acesso concedido a objetos no conjunto. Nessa página, é possível executar as seguintes ações:

- Para editar o conjunto de compartilhamento, clique em **Editar**.
- Para remover o conjunto de compartilhamento, clique em **Excluir**.
- Para exibir os detalhes de um perfil incluído, clique em seu nome.
- Para alterar ou remover configurações de acesso referentes a um objeto, clique no link **Editar** ou **Excluir** ao lado do nome do objeto.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre usuários de alto volume do portal

Concedendo aos usuários de alto volume do portal acesso aos registros

Acesso ao portal do cliente

Configurando o acesso do usuário ao portal de clientes

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o portal de clientes:	"Personalizar aplicativo"
Para gerenciar usuários do portal de clientes:	"Editar usuários de autoatendimento"
Para criar, editar e excluir perfis:	"Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"
Para definir as regras e o acesso de compartilhamento padrão:	"Gerenciar compartilhamento"
Para ativar usuários do portal de clientes:	"Editar usuários de autoatendimento"

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

Ao configurar um portal de clientes do Salesforce pela primeira vez, configure o seguinte antes de permitir que os usuários acessem seu portal:

1. Configure o portal como descrito em Configurando seu portal de clientes.
2. Atribua perfis do Portal de clientes a um portal:
   a. Selecione o nome do portal na página Configuração do portal de clientes.
   b. Clique em **Editar perfis** na seção Perfis atribuídos.
   c. Selecione a caixa de seleção `Ativo` ao lado do perfil que você deseja atribuir ao portal.

   Os usuários do portal só podem fazer login em Portais de clientes atribuídos ao seu perfil. Se você estiver criando vários portais, será necessário atribuir perfis a cada portal que você quiser que os usuários acessem.
3. Defina os padrões para toda a organização no modelo de compartilhamento como Particular em contas, contatos, contratos, patrimônios e casos. Isso garantirá que os usuários do portal exibam e editem somente os dados relacionados às suas contas.

   Dica: Para manter o comportamento padrão de toda a organização como Público para usuários do Salesforce, e ao mesmo tempo garantir que os usuários do portal possam exibir e editar somente os dados relacionados às suas contas, você poderá criar regras de compartilhamento de referência automática de "Todos os usuários internos" para "Todos os usuários internos".
4. Você também pode configurar regras de compartilhamento para usuários do portal (com exceção dos usuários de alto volume do portal). Isto permite compartilhar registros entre os usuários do portal e os usuários do Salesforce e vice-versa.

   Nota: Se sua organização utiliza regras de compartilhamento que compartilham com Papéis, Internos e Subordinados do portal, atualize-as para que, então, compartilhem com Papéis e Subordinados internos. O objetivo é ajudar a assegurar que nenhum registro pertencente a um usuário do Salesforce seja compartilhado com um usuário do portal.

   A categoria de conjunto de dados de Papéis e Subordinados internos permite que você crie regras de compartilhamento que incluam todos os usuários em um papel especificado e também todos os usuários nos papéis abaixo desse, excluindo os papéis do Portal de clientes e do portal do parceiro.

   Você pode facilmente converter regras de compartilhamento que incluem Papéis, Internos e Subordinados do portal para incluir Papéis e Subordinados internos em vez de usar o Assistente de conversão do acesso do usuário do portal. Além disso, você pode usar esse assistente para converter qualquer relatório, painel e pastas de documento publicamente acessíveis em pastas que possam ser acessadas por todos os usuários, exceto os usuários do portal.
5. Verifique se os usuários do portal não foram adicionados a filas nem estão incluídos em grupos públicos adicionados a filas. Isso ocorre porque os usuários do portal adicionados a filas podem acessar registros de contas com as quais eles não estão relacionados.
6. Você também pode adicionar o componente Início aos layouts da home page atribuídos a usuários do portal.

   O componente Início permite que os usuários do portal recebam uma mensagem de boas-vindas com seu nome e também que eles possam alterar as informações de nome de usuário do portal, senha, localidade, idioma, fuso horário e informações de contato. Para obter mais detalhes, veja Dicas de configuração e considerações para as páginas do portal de clientes na página 44.

7. Opcionalmente, permita que contatos se registrem para acessar o seu portal. Consulte Ativar o login e as configurações do Portal de clientes na página 24.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre o gerenciamento de usuários do portal do parceiro

Ativando o portal de clientes para contatos e contas pessoais

Para permitir que um cliente acesse o portal de clientes do Salesforce, você deve ativar o registro de conta pessoal ou de contato do cliente como um usuário do portal de clientes.

Você pode desabilitar ou desativar os usuários do Portal de clientes a qualquer momento.

Para habilitar o Portal de clientes de um cliente:

1. Clique em **Gerenciar usuário externo** e escolha **Ativar usuário do cliente** no botão suspenso no contato ou na página de detalhes da conta pessoal.
2. Verifique as informações gerais e as configurações de localidade e insira todas as informações que estiverem faltando. Observe que o padrão de `Nome do usuário` do cliente é o seu `Email`.
3. Selecione uma licença de usuário do portal. A licença de usuário escolhida determina as configurações de permissão, o perfil de usuário e as opções de hierarquia de papéis que você poderá selecionar para o usuário do Portal de clientes. Consulte Licenças de usuário do Portal de clientes na página 53.
4. Selecione `Gerar a nova senha e notificar imediatamente o usuário` para enviar um email com nome de usuário e senha do Portal de clientes ao cliente.

   Se a sua organização usar vários Portais de cliente, um usuário do portal poderá acessar todos os Portais de cliente atribuídos ao seu perfil com seu nome de usuário e senha. Consulte Criando vários Portais de clientes na página 22.
5. Clique em **Salvar**.

Para solucionar problemas ou confirmar a configuração do portal, na página de detalhes do contato, clique em **Gerenciar usuário externo** e selecione **Fazer login no portal como usuário**. Uma nova janela do navegador é aberta, conectando você ao portal como o usuário parceiro.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar os usuários do Portal de clientes ou fazer login como um usuário do portal:

- "Editar" na conta associada ao usuário do Portal de clientes

  E

  "Editar usuários de autoatendimento"

Dicas sobre a ativação do portal de clientes para contatos

Considere o seguinte ao ativar o portal de clientes para contatos:

- Para exibir ou editar o acesso de um contato ativado ao Portal de clientes, na página de detalhes do contato, clique em **Gerenciar usuário externo** e selecione **Exibir usuário do cliente**.
- Você não poderá ativar o contato para o Portal de clientes a não ser que o proprietário da conta do contato seja associado a um papel em sua organização.
- A primeira vez que você ativar um contato para o Portal de clientes em uma conta, não poderá atribuir o contato a um papel do portal. O contato será automaticamente atribuído ao papel de Usuário do cliente, que inclui o nome da conta do contato. É possível atualizar posteriormente o papel do portal do contato.

  Esse comportamento não se aplica aos usuários do portal de alto volume porque eles não têm papéis e não estão incluídos na hierarquia de papéis.

- Um contato pode ser um parceiro ou usuário do Portal de clientes, mas não os dois. Se o usuário for parceiro *e* usuário do Portal de clientes, você terá que criar dois registros de contato para o usuário, para que ele tenha um nome de usuário e uma senha diferente para cada portal.

  Porém, um contato pode ser usuário do Autoatendimento e parceiro *ou* usuário do Portal de clientes. Todos os dados criados ou de propriedade de um usuário do Autoatendimento podem ficar visíveis a um parceiro ou usuário do Portal de clientes associado ao mesmo contato.

  Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

- Você não pode excluir um usuário ativo do Portal de clientes; pode apenas desabilitar ou desativar seu acesso ao Portal de clientes.

  A tabela a seguir descreve se você pode excluir os contatos que estão associados aos usuários do portal:

Estado do usuário do portal associado ao contato	Você pode excluir o Contato?
Usuário ativo do portal	Não. Isso garante que o contato esteja disponível se você optar por reativar o usuário do portal.
Usuário inativo do portal	Não. Isso garante que o contato esteja disponível se você optar por reativar o usuário do portal.
Usuário desativado do portal	Sim. Os contatos excluídos são enviados à Lixeira.

- Você pode alterar a conta no contato a qualquer momento.
- Você pode mesclar contatos ativados para usarem um Portal de clientes.
- O `Apelido` do usuário usa como padrão o alias de email, a menos que especificado em contrário. Por exemplo, se o `Email` do usuário for "jsmith@company.com", o `Apelido` padrão será "jsmith" ao clicar em **Salvar**.
- Os administradores delegados não podem atribuir a licença do Portal de clientes de alto volume aos contatos.
- Ao criar um usuário do Portal de clientes a partir de um contato, a permissão Usuário do Chatter Answers é selecionada automaticamente para o usuário. No entanto, ao criar um usuário do Portal de clientes a partir da API, a permissão Usuário do Chatter Answers não é automaticamente selecionada para o usuário.

Dicas de ativação do portal de clientes para contas pessoais

Considere o seguinte ao ativar o portal de clientes para contas pessoais:

- Depois que a conta pessoal estiver ativada, clique em **Gerenciar usuário externo** e selecione **Exibir usuário do cliente** na página de detalhes da conta pessoal para exibir ou editar o acesso de uma conta pessoal ao seu Portal de clientes.
- Não é possível excluir uma conta pessoal ativada para usar um portal de clientes.
- Não é possível importar contas pessoais para serem automaticamente ativadas para usar um portal de clientes. Para obter mais informações sobre como importar contas pessoais, consulte Importar minhas contas pessoais.
- Usuários de contas pessoais não podem se autorregistrar em um portal de clientes. Ao tentarem fazer isso, eles recebem uma notificação por email instruindo-os a entrar em contato com o administrador do portal. Consulte Ativar o login e as configurações do Portal de clientes na página 30.
- Não é possível mesclar contas pessoais que receberam permissão para usar um Portal de clientes.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre o gerenciamento de usuários do portal do parceiro

Papéis por conta do Portal de clientes

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir o número de funções por conta do portal:
- "Personalizar aplicativo"

Você pode definir o número padrão de funções para contas do Portal de clientes. Isso beneficia o portal de clientes, reduzindo o número de funções não utilizadas por contas do Portal de clientes. Você deve ter um Portal de clientes habilitado para usar esta funcionalidade.

Por exemplo, se você tiver três funções criadas quando uma conta for habilitada para o Portal de clientes, mas só precisar de uma função nas novas contas, é possível reduzir o número de funções para uma. Você pode configurar três funções para contas do Portal de clientes. O número padrão de funções para contas do Portal de clientes é três.

Para definir o número de funções por conta do Portal de clientes:

1. Em Configuração, insira *`Configurações do Portal de clientes`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do Portal de clientes**.
2. Clique em `Definir número de funções por Conta do portal`.
3. Clique em **Editar**.
4. Na lista suspensa `Número de funções`, defina o número padrão de funções por conta do Portal de clientes.
5. Clique em **Salvar**.

O número de funções de contas existentes do portal não é alterado com esta configuração.

CONSULTE TAMBÉM:

Ativando o portal de clientes para contatos e contas pessoais

Desabilitando e desativando usuários do portal

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

Existem duas formas pelas quais você pode remover o acesso de um cliente ao portal de clientes ou portal de parceiros do Salesforce. Conforme descrito em detalhes abaixo, a *desabilitação* de um usuário do portal é permanente, enquanto a *desativação*, não:

Desabilitando um usuário do portal

Desabilitar um usuário do porta inclui as seguintes ações:

- Término do acesso do usuário ao seu portal
- Remoção de todos os grupos, equipes e regras de compartilhamento com os quais o usuário esteja associado.
- Perda permanente da associação do usuário do portal com o contato

  Se você reabilitar posteriormente um contato para acesso do portal, será criado um novo usuário do portal que não estará relacionado ao registro do usuário do portal anterior de forma nenhuma.

- A `Função` no registro do usuário do portal é removida.
- Para usuários parceiros, o papel de usuário parceiro se torna obsoleto. Como resultado:
  - Os dados do usuário não são mais transferidos para o papel de proprietário da conta do parceiro
  - As oportunidades de propriedade desse usuário são removidas da hierarquia de previsão da sua organização

    Nota: Antes de desativar um usuário parceiro, recomendamos transferir oportunidades de propriedade desse usuário para um usuário ativo.

Recomendamos desabilitar um usuário do portal se:

- Um contato foi acidentalmente habilitado como usuário do portal
- O usuário do portal está associado a um contato duplicado
- Você não quer que o contato acesse o portal no futuro

Nota: O Salesforce não exclui registros de usuários, incluindo registros de usuários do portal. Embora não seja possível reativar um usuário do portal desativado, é possível exibir e atualizar o registro de um usuário desativado em Configuração inserindo *`Usuários`* na caixa `Busca rápida` e selecionando **Usuários**.

Desativando um usuário do portal

Desativar um usuário do portal evita que ele faça login no seu portal e lhe dá a opção de remover o usuário de quaisquer equipes das quais ele seja membro (por exemplo: equipes de caso e equipes de conta). Quando você desativa um usuário do portal, o registro dele *não* perde permanentemente sua associação com o contato. Você pode reativar o usuário do portal a qualquer momento.

Nota: Quando um administrador delegado de usuários externos desativa um usuário do portal, o administrador não tem a opção de remover o usuário do portal de nenhuma equipe da qual o usuário seja membro.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Portal de clientes está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O Portal do parceiro está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para desabilitar ou desativar contas do Portal de clientes:

- "Editar" na conta associada ao usuário do Portal de clientes

  E

  "Editar usuários de autoatendimento"

Para desabilitar ou desativar contas do portal do parceiro:

- "Editar" na conta associada ao usuário do portal do parceiro

  E

  "Gerenciar usuários externos"

Recomendamos que você desative o usuário do portal se você for reativá-lo no futuro.

Se um usuário de uma equipe de contas tiver acesso de Leitura/Gravação (**Acesso de conta**, **Acesso de contato**, **Acesso de oportunidade** e **Acesso de caso**) e estiver desativado, o acesso padrão será Somente leitura se o usuário for reativado.

Desabilitando um usuário do portal

Para desabilitar um usuário do portal:

1. Na página de detalhes do contato, clique em **Gerenciar usuário externo** e escolha **Desabilitar usuário do cliente** ou **Desabilitar usuário parceiro**. Na página de detalhes de uma conta pessoal, clique em **Gerenciar conta externa** e selecione **Desabilitar conta do cliente**.

   As contas pessoais não estão disponíveis para o portal do parceiro.

2. Clique em **OK**.

Desativando um usuário do portal

Para desativar um usuário do portal:

1. Para o Portal de clientes, clique em **Gerenciar usuário externo** e selecione **Exibir usuário do cliente** na página de detalhes do contato ou da conta pessoal. Para o portal do parceiro, clique em **Gerenciar usuário externo** e selecione **Exibir usuário do parceiro** na página de detalhes de contato.

   As contas pessoais não estão disponíveis para o portal do parceiro.

2. Clique em **Editar** e desmarque a caixa de seleção `Ativo`.

   Para reativar um usuário do portal a qualquer momento, marque a caixa `Ativo`.

3. Clique em **Salvar**.

Nota: Não é possível desativar usuários do portal em massa.

Dicas sobre como desabilitar e desativar usuários do portal

Considere o seguinte ao desabilitar ou desativar usuários do portal (*desabilitar* é permanente; *desativar* não é):

- Você não pode excluir um usuário do portal ativo; pode apenas desabilitar ou desativar seu acesso ao portal.
- A tabela a seguir descreve se você pode excluir os contatos que estão associados aos usuários do portal:

Estado do usuário do portal associado ao contato	Você pode excluir o Contato?
Usuário ativo do portal	Não. Isso garante que o contato esteja disponível se você optar por reativar o usuário do portal.
Usuário inativo do portal	Não. Isso garante que o contato esteja disponível se você optar por reativar o usuário do portal.
Usuário desativado do portal	Sim. Os contatos excluídos são enviados à Lixeira.

- Para excluir um contato ativado pelo portal, primeiro desative o usuário do portal e, em seguida, exclua o contato.

- Os casos associados a um usuário do portal não são atualizados de forma nenhuma quando você desabilitar ou desativar o usuário do portal. Por exemplo: se um usuário do portal for proprietário de um caso, e ele estiver desabilitado, ele deverá permanecer como proprietário do caso até que ele seja atualizado como um novo proprietário.
- Antes de você desabilitar um usuário parceiro, recomendamos que transfira todas as oportunidades de propriedade do usuário a outro usuário que continue ativo. Isso ocorre porque, quando você desativa um usuário do portal, todas as oportunidades de propriedade dele serão removidas da hierarquia de previsão (o papel do usuário parceiro se torna obsoleto) da sua organização.
- Depois de você desabilitar um usuário do portal, o Salesforce pode levar até dez segundos para desabilitá-lo. Durante esse tempo, o usuário do portal ainda poderá executar as ações em um portal.
- É possível remover os botões **Desabilitar usuário do cliente** e **Desabilitar usuário parceiro** dos layouts de página do contato a qualquer momento. Fazer isso evita que os usuários com as permissões "Editar usuários do autoatendimento" ou "Gerenciar usuários externos" desabilitem usuários do portal.
- Um usuário desabilitado ou desativado do portal não é incluído no cálculo das licenças de usuários disponíveis de sua organização. Entretanto, desabilitar ou desativar um usuário do portal não reduz o número de licenças cobradas da sua organização. É necessário alterar o número de licenças de sua organização para que sua cobrança seja alterada.
- Para desabilitar *todos* os usuários do portal associados a uma conta e excluir permanentemente todos os papéis e grupos do portal da conta:
  - Clique em **Gerenciar conta externa** e selecione **Desabilitar conta de parceiros** em uma conta do portal do parceiro.
  - Clique em **Gerenciar conta externa** e escolha **Desabilitar conta do cliente** em uma conta do Portal de clientes ou conta pessoal do Portal de clientes.

  É possível remover os botões **Desabilitar conta do cliente** e **Desabilitar conta de parceiros** dos layouts de página de conta a qualquer momento. Fazer isso evita que os usuários com as permissões "Editar usuários do autoatendimento" ou "Gerenciar usuários externos" desabilitem contas do portal.
- Ao desabilitar um usuário ou conta do portal, a alteração será acompanhada pela trilha de auditoria de configuração.
- Os papéis do portal não serão removidos dos usuários do portal desabilitados associados às contas pessoais. No entanto, você pode remover manualmente os papéis do portal:
  1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**.
  2. Selecione o nome de um usuário do portal desabilitado.
  3. Clique em **Editar**.
  4. Selecione Nenhum da lista suspensa Papel.
  5. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Ativando o portal de clientes para contatos e contas pessoais

Desativação de contas de clientes

Desativar uma conta de cliente também desativa os usuários externos associados a essa conta. Recomendamos desativar uma conta de cliente apenas se ela foi ativada acidentalmente.

Não é possível excluir contas de clientes, mas sim desativá-las. Desativar uma conta permanentemente também desativa até 100 usuários externos associados a ela e os remove de todas as comunidades, grupos, equipes, conjuntos de permissão e regras de compartilhamento aos quais estão associados. Isso inclui usuários externos ativos e inativos. Além disso, os papéis e os grupos associados à conta são excluídos permanentemente e você não poderá restaurá-los da Lixeira.

Nota: Não é possível desativar uma conta se houver mais de 100 usuários externos ativos ou inativos associados a ela. É necessário desativar os usuários antes de desativar a conta.

1. Acesse a página de detalhes da Conta daquela que deseja desativar.
2. Clique em **Gerenciar conta externa** e em **Desabilitar conta do cliente**.
3. Clique em **OK** para confirmar.

Se decidir reativar a conta posteriormente, é possível reativar contatos individuais como usuários do Portal de clientes. Reativar um contato para um Portal de clientes cria um novo registro de usuário e um papel que não são associados ao registro de usuário e ao papel anteriores do portal. Não é possível restaurar papéis e grupos excluídos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as contas:
- "Ler" em contas

Para criar ou desativar contas:
- "Criar" em contas

Para ativar uma conta de cliente:
- "Gerenciar usuários externos"

Editando informações do usuário do portal de clientes

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar usuários do portal de clientes:	"Editar usuários de autoatendimento"
Para gerenciar perfis e conjuntos de permissões:	"Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"
Para criar, editar e excluir layouts de página:	"Personalizar aplicativo"
Para definir a segurança no nível do campo:	"Gerenciar perfis e conjuntos de permissões" E "Personalizar aplicativo"
Para definir regras de compartilhamento:	"Gerenciar compartilhamento"

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

Você pode editar as informações de usuário do portal de clientes do Salesforce de contatos associados a contas às quais você tem permissão de acesso. Para editar as informações de um usuário do portal de clientes:

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**.
2. Clique em **Editar** ao lado do nome do usuário.
3. Altere as informações necessárias e clique em **Salvar**.

Dicas para editar informações do usuário do portal de clientes

Pense no seguinte ao editar as informações do usuário do Portal de clientes:

- Crie uma exibição de lista personalizada para mostrar apenas usuários do portal de clientes, filtrando pelos tipos de licença Gerente de portal de clientes e Usuário de portal de clientes. Por exemplo, use os critérios "Tipo de licença igual a Usuário do portal de clientes, Gerente do portal de clientes".
- Quando uma nova senha é gerada para o usuário, ela é automaticamente enviada ao endereço de email dele e a verificação de email não é aplicada.
- Ao alterar o endereço de email do usuário para um novo endereço de email, a confirmação por email não é aplicada.
- Inclua o componente de Boas-vindas de portal de clientes em layouts de página inicial atribuídos a usuários do portal de clientes para que, ao fazer login no portal, eles recebam uma mensagem de boas-vindas personalizada. Nesse componente, um usuário pode alterar seu próprio nome de usuário, senha, localidade, idioma, fuso horário e informações de contato no portal. Quando os usuários do portal alteram suas informações pessoais, o respectivo registro de usuário é atualizado, mas o registro de contato não é atualizado automaticamente com essas alterações.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre o gerenciamento de usuários do portal do parceiro

Desabilitando e desativando usuários do portal

Redefinindo senhas do usuário de portal de clientes

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

Se um usuário do portal de clientes do Salesforce perder sua senha, ele poderá clicar no link **Esqueceu sua senha?** na página de login do portal de clientes para receber uma nova senha por email.

Para redefinir uma senha dos usuário do portal de clientes:

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado do nome do usuário. Se preferir, para alterar as senhas de todos os usuários exibidos, marque a caixa no cabeçalho de coluna para selecionar todas as linhas.
3. Clique em **Redefinir senha**. O usuário recebe um email que contém um link e instruções para redefinir a senha.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para redefinir senhas dos usuários do portal de clientes:

- "Editar usuários de autoatendimento"

Dica: Pode-se incluir o componente de Boas-vindas do Portal de clientes em layouts de página inicial atribuídos a usuários do Portal de clientes. Cada usuário do Portal de clientes que efetua login no seu portal recebe uma mensagem de boas-vindas com seu nome. Os usuários também podem mudar seu próprio nome de usuário do portal, senha, localidade, idioma, fuso horário e informações de contato. Quando os usuários do portal alteram informações pessoais, o respectivo registro de usuário é atualizado mas o registro de contato não.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre o gerenciamento de usuários do portal do parceiro

Delegando administração de usuários do Portal de clientes e superusuário do portal

Nota: A partir do Summer '13, o Portal de clientes não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao Portal de clientes. Caso você não possua um Portal de clientes, mas queira compartilhar informações facilmente com seus clientes, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que estiverem usando os Portais de clientes poderão continuar a utilizá-los ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar usuários do portal de clientes:
- "Administrador delegado de usuários externos"

Para criar, editar e excluir perfis:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Para exibir e editar todos os casos e contatos para uma conta:
- "Superusuário do portal"

Você pode delegar alguns direitos administrativos aos usuários do Portal de clientes com a licença de usuário personalizado do Gerente do portal de clientes. Os administradores delegados de usuários externos podem realizar as seguintes ações para os usuários externos, incluindo usuários do cliente e usuários do parceiro, associados à própria conta deles:

- Criar novos usuários externos
- Editar usuários externos existentes
- Redefinir senhas para usuários externos
- Desativar usuários externos existentes

Nota: Quando um administrador delegado de usuários externos desativa um usuário do portal, o administrador não tem a opção de remover o usuário do portal de nenhuma equipe da qual o usuário seja membro.

Os administradores delegados de usuários externos também podem visualizar a página de detalhes da conta, junto com contatos e casos relacionados à conta pela guia Contas. Além disso, esses administradores recebem a permissão de "Superusuário do portal". Essa permissão possibilita que eles façam as seguintes ações para sua própria conta:

- Exibir, editar e transferir todos os casos
- Criar casos para contatos
- Exibir e editar todos os contatos, quer o portal esteja ou não ativado
- Exiba os detalhes da conta quando eles forem o contato em um caso
- Relatório sobre todos os contatos, quer o portal esteja ou não ativado, caso a guia Relatórios seja adicionada ao Portal de clientes e o usuário tenha a permissão "Executar relatórios"

É possível adicionar a permissão "Superusuário do portal" somente aos perfis dos usuários externos (exceto para usuários de alto volume do portal) para que eles tenham acesso a sua conta e possam exibir e editar todos os seus casos e contatos sem ter a capacidade de gerenciar outros usuários externos. No entanto, os superusuários não podem ver a guia Contatos do Portal de clientes sem a permissão

Administrador delegado de usuários externos. Para editar contatos, os superusuários devem selecionar um contato de um registro de casos. Para obter mais informações, consulte:

- Delegando direitos de administração de usuários externos
- Concedendo a permissão "Superusuário do portal" aos usuários
- Dicas sobre a configuração de usuários do Portal de clientes com administração delegada

Delegando direitos de administração de usuários externos

Nota: É necessário usar a interface de usuário de perfil original para delegar direitos de administração para usuários externos. Se você estiver usando a interface de usuário de perfil avançada, desative-a temporariamente nas configurações da Interface do usuário para concluir este procedimento.

Para delegar direitos de administração de usuários externos:

1. Em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, selecione **Perfis** e clique em um perfil personalizado do Portal de clientes.

   Você não pode adicionar direitos de delegação ou a permissão "Superusuário do portal" aos perfis padrão de Gerente do Portal de clientes, Usuário do Portal de clientes ou Portal de clientes de alto volume.

2. Clique em **Editar**.
3. Selecione **Administrador delegado de usuários externos**.

   Ao selecionar **Administrador delegado de usuários externos**, o **Superusuário do portal** será automaticamente selecionado após clicar em **Salvar**.

4. Clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada Perfis delegados de usuários externos, clique em **Editar**.
6. Selecione os perfis de usuários externos que você deseja que os usuários com esse perfil possam administrar. Um administrador delegado de usuários externos pode gerenciar usuários externos com perfis do Portal de clientes, portal do parceiro ou de Comunidades, desde que os usuários desses perfis estejam na mesma conta.
7. Clique em **Salvar**.

Para alterar os perfis que possam ser editados por um administrador delegado do usuário do Portal de clientes:

1. Em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, selecione **Perfis** e clique em um perfil personalizado do Portal de clientes.
2. Clique em **Editar** na lista relacionada Perfis delegados de usuários externos.
3. Selecione os perfis de usuários externos que deseja que este perfil possa administrar.
4. Clique em **Salvar**.

Os administradores delegados do Portal de clientes podem executar as seguintes tarefas a partir da página de detalhes do contato:

- Clicar em **Ativar usuário do Portal de clientes** para permitir que um contato use um Portal de clientes.
- Clicar em **Exibir usuário do Portal de clientes** para exibir os detalhes do usuário do Portal de clientes. Pela página de detalhe do usuário do Portal de clientes, os usuários do Portal de clientes delegados podem:
  - Clicar em **Editar** para editar os detalhes do usuário do Portal de clientes.
  - Clicar em **Redefinir senha** para redefinir a senha do usuário do Portal de clientes.
  - Clique em **Editar** e desmarque a caixa de seleção Ativo para desativar o usuário.

Concedendo a permissão "Superusuário do portal" aos usuários

Para fornecer aos usuários a permissão "Superusuário do portal":

1. Em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, selecione **Perfis** e clique em um perfil personalizado do Portal de clientes.

   Você não pode adicionar a permissão "Superusuário do portal" aos perfis padrão de Gerente do Portal de clientes, Usuário do Portal de clientes ou Portal de clientes de alto volume.

2. Clique em **Editar**.
3. Selecione **Superusuário do portal**.
4. Clique em **Salvar**.

Dica: Para relatar perfis com a permissão "Superusuário do portal":

1. Anote os nomes dos perfis com a permissão "Superusuário do portal".
2. Selecione a guia Relatórios.
3. Na pasta Relatórios administrativos, selecione o relatório Todos os usuários ativos.

Dicas sobre a configuração de usuários do Portal de clientes com administração delegada

Considere o seguinte ao configurar um Usuário do Portal de clientes com administração delegada:

- No perfil dos usuários aos quais você está concedendo administração delegada:
  - Adicione as permissões "Criar" e "Editar" nos contatos, de forma que os administradores com administração delegada e os usuários com a permissão "Superusuário do portal" poderão criar e atualizar os contatos relacionados à conta.
  - Defina as configurações das guias Contas e Contatos como Padrão ativado, para que os administradores do portal com administração delegada possam visualizar as guias Contas e Contatos e gerenciar com facilidade os contatos relacionados às contas.
- Adicione as guias Contas e Contatos ao seu Portal de clientes.
- Defina a segurança em nível de campo e os layouts de página de forma que os usuários do Portal de clientes com administração delegada e os superusuários do portal só possam acessar os campos conta, contato e caso que você especificar.

  Nota: Para permitir que os superusuários do portal criem casos para contatos que não sejam eles próprio, defina a segurança em nível de campo no campo Nome do contato nos casos para Editável.

- Os usuários do Portal de clientes são impedidos de exibir listas relacionados a objetos aos quais eles não têm acesso. Por exemplo: se um usuário do Portal de clientes exibir um contato e o layout de página do contato incluir a lista relacionada de Oportunidades, ele não poderá visualizar a lista relacionada Oportunidades, pois os usuários do portal não terão acesso a ela.
- Os administradores de usuários do portal do cliente delegados podem atualizar os usuários do portal com qualquer conta à qual eles tenham sido transferidos.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre o gerenciamento de usuários do portal do parceiro

Integridade do portal do cliente

Visão geral da verificação da integridade do portal

Os Portais do cliente e portais do parceiro permitem que você colabore e preste serviços a seus clientes e parceiros. Com os portais, você compartilha e captura informações de usuários de terceiros. Para garantir que você não exponha mais informações que o pretendido, é importante seguir as melhores práticas de implementação do portal.

Seus clientes e parceiros podem acessar suas informações via portais de diversas maneiras. Com os relatórios de verificação de integridade do portal, é fácil você monitorar esse acesso. Os relatórios de verificação de integridade do portal mostram suas configurações de segurança do portal e dão informações que você pode utilizar para aprimorar a segurança do portal.

Nota: Os relatórios de verificação da integridade do portal mostram permissões confidenciais do usuário, e permissões do campo concedidas por meio de perfis, assim como as configurações de compartilhamento de toda a organização e regras de compartilhamento. Os usuários do portal também podem acessar registros pelos meios a seguir, que não estão incluídos nos relatórios de verificação de integridade do portal.

- Conjuntos de permissões
- Compartilhamento manual
- Compartilhamento gerenciado do Apex
- Territórios
- Modos de exibição de lista
- Grupos
- Filas
- Equipes
- Bibliotecas de conteúdo
- Pastas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir relatórios de verificação de integridade do portal:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar usuários"

  E

  "Modificar todos os dados"

Para exibir relatórios de verificação de integridade do portal, em Configuração, insira *`Verificação de integridade do portal`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Verificação de integridade do portal** e clique no relatório que deseja.

Os seguintes relatórios estão incluídos:

- Permissões administrativas e de usuário
- Acesso ao objeto e segurança no nível do campo
- Padrões de compartilhamento para toda a organização
- Regras de compartilhamento

Nota: Os relatórios de verificação de integridade do portal não incluem informações sobre compartilhamento baseado em critérios, usuários do portal de alto volume ou usuários do portal de autoatendimento.

Exibindo o relatório de permissões administrativas e do usuário

As permissões de usuários são poderosas, pois ampliam o acesso do usuário aos dados. É importante ter cuidado ao definir essas permissões para um perfil.

O relatório Permissões administrativas e do usuário — um dos relatórios de verificação de integridade do portal — mostra perfis do portal e suas configurações críticas de permissões.

Nota: Esse relatório não mostra as permissões concedidas por meio de conjuntos de permissões.

Para cada perfil, o relatório lista o número de usuários do portal atribuídos a ele, e as seguintes configurações de permissões:

- Administrador delegado de usuários externos
- Enviar email
- Converter leads
- Editar compromissos
- Editar preço de venda de produto de oportunidade
- Editar tarefas
- Transferir casos
- Superusuário do portal
- API ativada
- Senha nunca expira
- Criar espaços de trabalho
- Exibir conteúdo em portais
- Exportar relatórios
- Executar relatórios

Nota: Dependendo das configurações da sua organização, algumas permissões podem não constar do relatório.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir relatórios de verificação de integridade do portal:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar usuários"

  E

  "Modificar todos os dados"

Do relatório, você pode ir até as páginas de detalhes do perfil do portal, onde poderá editar ou clonar um perfil, ou exibir os usuários atribuídos a um perfil.

Para exibir esse relatório:

1. Em Configuração, insira *`Verificação de integridade do portal`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Verificação de integridade do portal**.
2. Clique em **Permissões administrativas e de usuário**.

Na página do relatório, é possível executar as seguintes ações:

- Para exibir a página de detalhe do perfil, clique no nome do perfil.
- Para mostrar uma lista filtrada de itens, selecione uma exibição predefinida na lista suspensa.
- Para voltar à lista de relatórios, clique em **Voltar à lista: Relatórios de verificação de integridade do portal**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da verificação da integridade do portal

Exibindo o relatório de acesso a objetos e segurança em nível de campo

As permissões de objeto especificam o acesso que os usuários têm a objetos padrão e personalizados. As seguintes permissões de objeto respeitam o modelo de compartilhamento:

- Ler – Os usuários só podem exibir registros deste tipo.
- Criar – Os usuários podem ler e criar registros.
- Editar – Os usuários podem ler e atualizar registros.
- Excluir – Os usuários podem ler, editar e excluir registros.

A segurança em nível de campo especifica o acesso que os usuários têm a campos específicos nos registros de objeto.

O relatório Acesso a Objetos e Segurança em Nível de Campo — um dos relatórios de verificação de integridade do portal — mostra o número de perfis do portal que podem acessar cada objeto padrão e personalizado em sua organização. Você pode exibir as configurações e permissões de segurança de nível de campo de cada objeto. Os relatórios específicos do objeto relacionam os perfis do portal, mostrando o número de usuários atribuídos a cada perfil, o número de campos visíveis em um objeto e as permissões do objeto. Você pode ir até as páginas de detalhes do perfil do portal, onde poderá editar ou clonar um perfil, ou exibir os usuários atribuídos a um perfil. Você também ir até as páginas de detalhes de segurança em nível de campo, onde poderá editar as configurações.

Nota: O relatório Acesso ao objeto e segurança no nível do campo não mostra as permissões concedidas por meio de conjuntos de permissões.

Para exibir esse relatório:

1. Em Configuração, insira *Verificação de integridade do portal* na caixa Busca rápida e selecione **Verificação de integridade do portal**.
2. Clique em **Acesso ao objeto e segurança do campo**.
3. Da página do relatório, clique em um nome de objeto para exibir suas permissões e configurações de segurança em de campo por perfil.

   Na página de detalhes do objeto, é possível executar as seguintes ações:

   - Para exibir a página de detalhe do perfil, clique no nome do perfil.
   - Para exibir uma página de detalhes de segurança de campo do perfil, clique em **campos visíveis**.
   - Para retornar ao relatório de acesso do objeto em alto nível e de segurança em nível de campo, clique em **Acesso ao objeto e segurança no nível do campo**.

Nas páginas dos dois relatórios, é possível executar as seguintes ações:

- Para mostrar uma lista filtrada de itens, selecione uma exibição predefinida na lista suspensa.
- Para voltar à lista de relatórios, clique em **Voltar à lista: Relatórios de verificação de integridade do portal**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir relatórios de verificação de integridade do portal:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar usuários"

  E

  "Modificar todos os dados"

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da verificação da integridade do portal

Exibindo o relatório de compartilhamento de padrões em toda a sua organização

As configurações padrão em toda a organização especificam o nível de acesso padrão de cada objeto para usuários em sua organização. Se o nível de acesso padrão de um objeto é Público, os usuários com permissões de objeto ativadas ("Ler", "Criar", "Editar" ou "Excluir") poderão acessar registros que não possuem. Por exemplo, se a configuração de acesso padrão para o objeto da conta for Leitura/gravação pública, então qualquer usuário com permissão "Ler" no objeto da conta poderá exibir qualquer registro da conta. Ao configurar os padrões para toda a organização, você deseja certificar-se de não permitir que usuários do portal vejam objetos que não deveriam.

O relatório Padrões de compartilhamento para toda a organização — um dos relatórios de verificação de integridade do portal — lista os objetos padrão e personalizados e a configuração de acesso padrão para cada objeto. Você pode utilizar esse relatório para revisar e editar as configurações padrão para toda a organização que possam expor registros a usuários do portal.

Para exibir esse relatório:

1. Em Configuração, insira *Verificação de integridade do portal* na caixa Busca rápida e selecione **Verificação de integridade do portal**.
2. Clique em **Padrões de compartilhamento para toda a organização**.

   O relatório lista a configuração de acesso padrão para cada objeto. Se o acesso padrão de um objeto for Público, Mostrar detalhes (para calendário), ou Uso (para catálogo de preços), qualquer usuário do portal com permissões de objeto ativadas poderá acessar os registros de outro usuário, e a coluna Segurança indica uma configuração fraca padrão para toda a organização. Você pode exibir as permissões específicas do objeto concedidas a perfis do portal no relatório Acesso a objetos e segurança de campo.

   Se o acesso padrão de um objeto for Privado, Ocultar detalhes (para calendário), ou Sem acesso (para catálogo de preços), a coluna Segurança indica uma configuração forte padrão para toda a organização.

   Nota: Mesmo com uma configuração forte padrão para toda a organização, os usuários do portal poderão ter acesso a registros de outro usuário por meio de exceções, como as regras de compartilhamento.

   Se Conceder acesso usando hierarquias estiver marcado, qualquer usuário com hierarquia acima de um proprietário de registro em um território ou papel poderá acessar os registros do proprietário para aquele objeto.

Na página do relatório, é possível executar as seguintes ações:

- Para alterar as configurações de compartilhamento em toda a organização para qualquer objeto, clique em **Editar** e altere as configurações na página Editar padrões de compartilhamento em toda a organização.
- Para mostrar uma lista filtrada de itens, selecione uma exibição predefinida na lista suspensa.
- Para voltar à lista de relatórios, clique em **Voltar à lista: Relatórios de verificação de integridade do portal**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir relatórios de verificação de integridade do portal:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar usuários"

  E

  "Modificar todos os dados"

Para definir o acesso de compartilhamento padrão:

- "Gerenciar compartilhamento"

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da verificação da integridade do portal

Exibindo o relatório de regras de compartilhamento

Os administradores podem usar regras de compartilhamento para conceder aos usuários acesso a registros que eles não possuem. Em uma regra de compartilhamento, registros de propriedade de um conjunto de usuários (como um grupo, função ou território) são compartilhados com outro conjunto de usuários. Ao criar regras de compartilhamento você deseja certificar-se de não permitir que usuários do portal vejam registros que não deveriam.

O relatório Regras de compartilhamento — um dos relatórios de verificação de integridade do portal — lista todas as regras de compartilhamento que dão aos usuários do portal acesso a registros que eles não possuem. Mostra o número de usuários do portal que podem ter acesso aos registros como resultado de cada regra de compartilhamento, e permite a edição dos níveis de acesso para cada regra. Para alguns tipos de conjuntos de usuários (como grupos, papéis e territórios), você poderá ir até as páginas de detalhes, onde poderá editar, excluir ou gerenciar os usuários no conjunto.

Para exibir esse relatório:

1. Em Configuração, insira *Verificação de integridade do portal* na caixa Busca rápida e selecione **Verificação de integridade do portal**.
2. Clique em **Regras de compartilhamento**.

   A coluna Número de usuários do portal afetados mostra o número de usuários do portal que podem ter acesso como resultado da regra de compartilhamento. Esse número inclui os usuários do portal especificados na regra e, se a opção **Conceder acesso usando hierarquias** estiver habilitada para o objeto, a quaisquer usuários do portal acima deles no papel ou na hierarquia do território. Se qualquer usuário nesse conjunto tiver permissões de objeto ativadas ("Leitura", "Criação", "Edição" ou "Exclusão") eles poderão acessar registros expostos pela regra.

   Nota:
   - O relatório Regras de compartilhamento não inclui regras de compartilhamento baseadas em critérios.
   - O relatório Regras de compartilhamento não verifica as permissões de objeto dos usuários do portal. Você pode exibir as permissões específicas do objeto concedidas a perfis do portal no relatório Acesso a objetos e segurança em nível de campo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir relatórios de verificação de integridade do portal:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar usuários"

  E

  "Modificar todos os dados"

Para criar e editar regras de compartilhamento:
- "Gerenciar compartilhamento"

Na página do relatório, é possível executar as seguintes ações:

- Para alterar o nível de acesso em uma regra de compartilhamento, clique em **Editar**; em seguida, altere as configurações na página de edição de regra de compartilhamento.
- Para exibir os detalhes de um conjunto de usuários em uma regra de compartilhamento, clique no link na coluna De propriedade ou Compartilhados com.
- Para mostrar uma lista filtrada de itens, selecione uma exibição predefinida na lista suspensa.
- Para voltar à lista de relatórios, clique em **Voltar à lista: Relatórios de verificação de integridade do portal**.

Nota: As regras de compartilhamento de conta e de território da conta podem conceder acesso a contatos, oportunidades e casos associados a contas compartilhadas. O relatório Regras de compartilhamento mostra os níveis de acesso somente para os objetos de alto nível, não para objetos associados.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da verificação da integridade do portal

Portal de autoatendimento

Início rápido do auto-atendimento

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

Configure o seu portal de auto-atendimento para que entre em funcionamento rapidamente através do botão **Início rápido**. Ele automatiza o processo de configuração, pois seleciona as configurações padrão para você.

Nota: Não é possível salvar o JavaScript como parte do seu código personalizado e você só pode usar determinados elementos e atributos HTML.

1. Em Configuração, insira *Portal de autoatendimento* na caixa Busca rápida, selecione **Configurações** e clique em **Início rápido**.
2. Verifique o processo e clique em **Continuar**.
3. Escolha um tema de cores.
4. Edite as configurações padrão conforme necessário e clique em **Salvar**.
5. Teste o portal de auto-atendimento da seguinte maneira:
   a. Clique em **Gerar** para obter um nome de usuário e senha de teste.
   b. Clique em **Acessar o portal de auto-atendimento** para visualizar suas páginas.
   c. Você também pode clicar em **Convidar** para notificar outros usuários sobre como fazer login e visualizar as suas páginas.
6. Ative seu portal de Autoatendimentoe ao copiar o link fornecido na seção **Habiliar Autoatendimento...** para um lugar adequado em seu website.
7. Quando terminar, clique em **Concluído**.
8. Permita que os clientes usem o seu portal de auto-atendimento. Consulte Gerenciando usuários do auto-atendimento na página 105.

Dica: Para fazer alterações nas configurações, consulte Ativar recursos e configurações de autoatendimento na página 82. O Início rápido do auto-atendimento ativa o botão **Ativar auto-atendimento** automaticamente nas páginas de detalhes do contato.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para usar o Início rápido do auto-atendimento:
- "Gerenciar portal de autoatendimento"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o auto-atendimento

Folha de dicas do administrador: Obtendo o máximo do seu portal de autoatendimento

Guia de configuração do administrador: Guia de implementação de autoatendimento

Configurando o auto-atendimento

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

O auto-atendimento oferece um canal de suporte online para seus clientes, o que lhes permite solucionar suas dúvidas sem precisar recorrer a um representante do atendimento ao cliente.

A configuração do portal de auto-atendimento é simples. Você tem duas opções de configuração:

- **Início rápido** - Permite que você comece rapidamente. Consulte Início rápido do auto-atendimento na página 80.
- **Configuração de autoatendimento** - Configuração completa que permite mais personalizações. A configuração consiste em:
  - Ativar recursos e configurações de autoatendimento na página 82
  - Personalizando a aparência do auto-atendimento na página 86
  - Personalizando fontes e cores do auto-atendimento na página 87
  - Personalizando páginas do auto-atendimento na página 88
  - Gerando o HTML de login na página 103
  - Gerenciando usuários do autoatendimento na página 105

CONSULTE TAMBÉM:

Início rápido do auto-atendimento

Personalizando a aparência do auto-atendimento

Personalizando fontes e cores do auto-atendimento

Folha de dicas do administrador: Obtendo o máximo do seu portal de autoatendimento

Guia de configuração do administrador: Guia de implementação de autoatendimento

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para usar o Início rápido do auto-atendimento:
- "Gerenciar portal de autoatendimento"

Para configurar o portal de auto-atendimento:
- "Gerenciar portal de autoatendimento"

Para modificar páginas do auto-atendimento:
- "Gerenciar portal de autoatendimento"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Ativar recursos e configurações de autoatendimento

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

1. Em Configuração, insira *Portal de autoatendimento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações**.
2. Clique em **Configuração de auto-atendimento** na página Configurações de autoatendimento.
3. Defina as seguintes opções:

Configuração	Descrição
Login ativado	Permite que os usuários façam login no portal de auto-atendimento.
Editar usuários do auto-atendimento	Exibe o botão **Ativar auto-atendimento** nas páginas de detalhes de contato. Ou, para contatos nos quais o auto-atendimento já está ativado, é exibido o botão **Exibir auto-atendimento**.
URL de logoff	O URL da página da web que será exibido quando os usuários fizerem logout do portal de auto-atendimento, como por exemplo `http://www.acme.com`. Se o URL de logout não estiver especificado, o botão **Logout** não será exibido aos usuários.
Origem do caso padrão	A origem padrão atribuída a todos os casos enviados através do portal de auto-atendimento. Os valores disponíveis são extraídos da lista de opções Origem do caso da sua organização. É possível atribuir diferentes origens padrão para casos enviados por meio do auto-atendimento e do Web-to-Case.
Novos casos visíveis no portal	Marca automaticamente a caixa de seleção Visível no portal de autoatendimento de todos os novos casos, incluindo os casos criados com o Web-to-Case, com o Email-to-Case e com o Email-to-Case On-Demand. Independentemente desse padrão, os usuários que criarem novos casos poderão definir manualmente a caixa de seleção Visível no portal de auto-atendimento.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o portal de auto-atendimento:
- "Gerenciar portal de autoatendimento"

Para modificar páginas do auto-atendimento:
- "Gerenciar portal de autoatendimento"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Configuração	Descrição
`Ativar a busca de soluções`	Ativa as categorias de soluções no portal de auto-atendimento para que os clientes possam buscar soluções por categoria. Se houver soluções multilíngües ativadas, você poderá traduzir categorias de solução.
`Categoria de nível superior para portal de auto-atendimento`	A categoria de nível superior que pode ser acessada pelos clientes no portal de auto-atendimento. Os clientes podem exibir todas as soluções marcadas como `Visível no portal de auto-atendimento` nessa categoria e nas respectivas subcategorias. Deixe-a em branco para que os clientes visualizem todas as soluções marcadas como `Visível no portal de auto-atendimento` em todas as categorias.
`Tipo de registro do caso`	O tipo de registro a ser atribuído aos casos enviados através do portal de auto-atendimento.
`Endereço de email "De"`	O endereço de email do qual todos os emails de novo usuário e senha serão enviados, como por exemplo `support@acme.com`. Quando este campo está em branco, o Salesforce usa: • O endereço de email do usuário de caso automatizado para os usuários que receberem um email com uma senha temporária clicando em **Esqueceu sua senha?** na página de login do portal de auto-atendimento. O usuário de caso automatizado é especificado na página Configurações de suporte, em Configuração. • O endereço de email do último usuário a enviar um comentário para os usuários que receberam um email de notificação de comentário de caso.
`Nome de email "De"`	O nome que será associado ao Endereço de email “De”. Por exemplo, “Suporte e Atendimento ao Cliente Acme”. Quando este campo está em branco, o Salesforce usa: • O nome da sua organização para os usuários que receberem um email com uma senha temporária clicando em **Esqueceu sua senha?** na página de login do portal de auto-atendimento. • O nome do último usuário a enviar um comentário para os usuários que receberam um email de notificação de comentário de caso.
`Modelo de novo usuário`	O modelo de email utilizado para enviar um nome do usuário e a senha inicial a todos os usuários de auto-atendimento recém-ativados. O autoatendimento seleciona automaticamente um modelo de amostra, mas você pode modificar o modelo ou

Configuração	Descrição
	criar seu próprio modelo de email. Esse modelo deve ser marcado como "Disponível para uso".
`Modelo de nova senha`	O modelo de email usado para enviar uma nova senha para os usuários do auto-atendimento quando você redefinir suas senhas ou quando eles mesmos o fizerem clicando em **Esqueceu sua senha?** na página de login do portal de auto-atendimento. O autoatendimento seleciona automaticamente um modelo de amostra, mas você pode modificar o modelo ou criar seu próprio modelo de email. Esse modelo deve ser marcado como "Disponível para uso".
`Ativar notificação por email sobre novo comentário do caso`	Quando selecionada, indica que a opção `Enviar notificação ao cliente` no comentário do caso está exibida. Ainda que esta caixa de seleção não esteja marcada, a opção `Enviar notificação ao cliente` será exibida nos casos se você tiver ativado notificações por email para contatos que não integram o portal de auto-atendimento. Consulte Personalizar configurações de suporte na página 271.
`Modelo de novo comentário`	O modelo de email usado para enviar uma notificação para usuários do auto-atendimento quando um comentário público for adicionado a um de seus casos. O autoatendimento seleciona automaticamente um modelo de amostra, mas você pode modificar o modelo ou criar seu próprio modelo de email. Esse modelo deve ser marcado como "Disponível para uso". Observe que os proprietários do caso recebem uma notificação separada, a qual não é possível personalizar.
`Ativar regras de resposta automática para casos do auto-atendimento`	Indica se os casos enviados por meio do portal de auto-atendimento acionarão as regras de resposta automática.
`Modelo de criação de caso`	O modelo de email a ser usado quando os casos enviados por meio do portal de auto-atendimento não corresponderem a nenhuma das regras de resposta automática.
`Largura máxima da página`	A largura de pixel máxima das páginas de autoatendimento do Salesforce. Se você mesmo estiver hospedando o portal, essa é a largura do quadro HTML interno na sua página de login do auto-atendimento.
`Altura mínima da página`	A altura de pixel mínima das páginas de autoatendimento do Salesforce.
`URL da folha de estilos`	O URL completo e publicamente acessível da folha de estilos de auto-atendimento de sua organização. Por exemplo, "http://www.acme.com/styles/selfservice.css". Consulte Personalizando a aparência do auto-atendimento na página 86.

Configuração	Descrição
	Se você usar um tema de cores predefinido, deixe este campo em branco.
`Tema de cores`	Use um dos temas de cores do Salesforce se não tiver uma folha de estilos própria a ser usada. Clique no link **Exibir** para ver as configurações do modelo. Para alterar as fontes e as cores de um dos temas de cores do Salesforce, consulte Personalizando fontes e cores do autoatendimento na página 87.
`Termo no singular do caso`	Termo utilizado no portal de auto-atendimento em vez de "caso" (singular).
`Termo no plural do caso`	Termo utilizado no portal de auto-atendimento em vez de "casos" (plural).
`Termo no singular da solução`	Termo utilizado no portal de auto-atendimento em vez de "solução" (singular).
`Termo no plural da solução`	Termo utilizado no portal de auto-atendimento em vez de "soluções" (plural).

4. Clique em **Salvar** para salvar as Configurações de autoatendimento.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o auto-atendimento
Folha de dicas do administrador: Obtendo o máximo do seu portal de autoatendimento
Guia de configuração do administrador: Guia de implementação de autoatendimento

Personalizando a aparência do auto-atendimento

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

Para desenvolver uma aparência atraente para todo o portal de autoatendimento.

1. Personalize os cabeçalhos e os rodapés das páginas de auto-atendimento. Consulte Criar seções personalizadas de cabeçalho e rodapé de página na página 96.
2. Personalize as fontes e cores do portal do auto-atendimento usando uma destas opções:
   - Escolher um tema de cor predefinido ou carregar sua própria folha de estilos na página 90.
   - Personalizar fontes e cores usando um editor do tipo point-and-click na página 87.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o auto-atendimento

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o portal de auto-atendimento:
- "Gerenciar portal de autoatendimento"

Para modificar páginas do auto-atendimento:
- "Gerenciar portal de autoatendimento"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Personalizando fontes e cores do auto-atendimento

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

Você pode personalizar as fontes e as cores do portal de auto-atendimento para que correspondam à marca da sua empresa. As fontes e cores do portal são especificadas em um "tema de cores" de portal. Selecione um tema de cores predefinido e personalize-o usando um editor do tipo point-and-click.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o portal de autoatendimento:
- "Gerenciar portal de autoatendimento"

Para modificar páginas do autoatendimento:
- "Gerenciar portal de autoatendimento"

  E

  "Personalizar aplicativo"

1. Em Configuração, insira *Fontes e cores* na caixa `Busca rápida` e selecione **Fontes e cores**. O Salesforce oferece temas predefinidos que podem ser personalizados. Clique em **Visualizar** para visualizar qualquer tema.
2. Selecione o tema de cores que deseja personalizar.

   Na página de tema de cores, você pode:

   - Clicar no link **Redefinir para padrão** para remover todas as personalizações de um tema.
   - Clicar no link**Voltar para todos os temas** para retornar à lista de temas de cores.
   - Clique em **Visualizar** *Nome do tema* para visualizar o tema que está personalizando.

3. Escolha uma página de portal para personalizar. Os temas de cores são personalizados página a página sendo que alguns elementos são compartilhados por várias páginas.

   Na página do portal, você pode:

   - Clicar em **Ver exemplos** para ver todos os elementos que podem ser personalizados.
   - Clicar em **Limpar** ao lado de um elemento para remover as personalizações.
   - Clique em **Visualizar** *Nome do tema* para visualizar o tema que está personalizando.
   - Clicar no link**Voltar para todas as páginas** para retornar à lista de todas as páginas do portal.

4. Clique em **Editar** ao lado do elemento visual que deseja personalizar. Alguns elementos só são visíveis na página do portal selecionado e alguns são compartilhados por várias páginas do portal. As alterações feitas em elementos compartilhados afetam todas as páginas.

   Nota: Dependendo do elemento visual, você pode personalizar os atributos usando um editor do tipo point-and-click ou um editor de folha de estilos personalizado que permite modificar diretamente as folhas de estilos em cascata (CSS). Escolha o link clique aqui para alternar entre os dois editores. Se você estiver usando o editor do tipo point-and-click, selecione a caixa Mostrar atributos avançados para acessar o link clique aqui. Recomendamos que somente os usuários que conheçam as folhas de estilos em cascata (CSS) as definam.

5. Edite o elemento visual conforme desejar.

   Se estiver usando um editor do tipo point-and-click:

   - Clique em **Editar** ao lado do atributo básico ou avançado. Se você não puder ver os atributos avançados, selecione a caixa `Mostrar atributos avançados`.
   - Na janela pop-up, altere os atributos conforme necessário.
   - Clique em **OK** para confirmar as alterações na janela pop-up.

     Se estiver usando o editor de folha de estilos personalizado, insira um código de CSS válido.

     Para obter uma lista de todos os atributos de página que você pode editar, consulte Atributos de página do autoatendimento na página 102.

6. Clique em **Salvar** para salvar todas as alterações dos elementos visuais e de seus atributos. As personalizações só serão visíveis para os usuários de auto-atendimento depois que você definir o tema de cores como ativo.
7. Repita as etapas para personalizar todos os elementos visuais e seus atributos conforme necessário.
8. Volte à lista de temas de cores clicando no link **Voltar para todas as páginas** e, em seguida, no link **Voltar para todos os temas**.
9. Clique em **Definir tema ativo**.
10. Selecione o tema a ativar no seu portal, ao vivo e em tempo real. Sua organização só pode ter um tema ativo.
11. Clique em **Salvar**.

Nota: Como as alterações em um tema ativo entram em vigor de imediato, recomendamos que você personalize um tema por completo antes de ativá-lo para não incomodar os seus clientes.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o auto-atendimento

Personalizando as páginas do auto-atendimento

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

1. Em Configuração, insira *Portal de autoatendimento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações**.
2. Faça os aperfeiçoamentos necessários em qualquer página do Auto-atendimento. Consulte os seguintes tópicos para obter mais informações:
   - Personalizar a página de login do Portal de autoatendimento
   - Personalizar a página inicial do Portal de autoatendimento
   - Ativar a página Soluções
   - Personalizar a página Registrar um caso do Portal de autoatendimento
   - Personalizar a página Exibir casos
   - Personalizar a página de soluções sugeridas

Nota:

- Você não pode criar várias versões da mesma página do portal de Autoatendimento. No entanto, você pode personalizar cada página de Autoatendimento.
- Os artigos do Salesforce Knowledge não são exibidos no portal de Autoatendimento.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar páginas do auto-atendimento:

- "Gerenciar portal de autoatendimento"

  E

  "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o auto-atendimento

Personalizar a folha de estilos de auto-atendimento

Atributos da página de auto-atendimento

Criar seções personalizadas de cabeçalho e rodapé de página

Preparação para configurar o Portal

Nota: A partir do início de 2012, o portal de Autoatendimento não está disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

Antes de configurar seu portal de Autoatendimento ou seu Portal de clientes do Salesforce:

- **Crie suas soluções públicas** - Revise e marque suas soluções como `Visíveis no Portal de autoatendimento`. Apenas soluções marcadas como `Visível no Portal de autoatendimento` podem aparecer no portal de Autoatendimento ou no Portal de clientes. Apenas para seu portal de Autoatendimento, identifique as cinco principais soluções que deseja colocar na Página inicial.
- **Determine as informações para exibir e coletar** - Decida quais campos de caso estarão disponíveis quando os usuários exibirem seus casos. Você também deve decidir quais campos devem ser obrigatórios quando os usuários enviarem casos online e quais valores da lista de opções os usuários podem selecionar quando resolverem seus próprios casos com as soluções sugeridas.
- **Determine o local do portal** - Selecione onde adicionar o URL de login do portal no seu site corporativo. Para localizar o URL de login de seu portal de Autoatendimento, consulte Gerando o HTML de login na página 103; para localizar o URL de login do seu Portal de clientes.
- **Personalize seus modelos de comunicação do portal** - Decida quais modelos de email devem ser enviados a usuários para comunicar uma variedade de informações, como redefinir senhas, notificações quando comentários públicos forem adicionados a casos e respostas automáticas a casos com soluções sugeridas.
- **Personalize e distribua a planilha de dicas do portal** - Faça download da folha de dicas Usando o Portal de autoatendimento e Portal de clientes e edite-a para corresponder à marca e aos recursos do seu portal, como soluções sugeridas e a capacidade de anexar arquivos a casos enviados. Depois, distribua o documento a seus clientes que desejam aprender como responder suas próprias dúvidas usando o portal.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o auto-atendimento

Personalizar a folha de estilos de auto-atendimento

Personalizar a folha de estilos de auto-atendimento

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

Selecione um tema de cores predefinido ou faça download de uma amostra de tema de cores de auto-atendimento e personalize-o. Este tema de cores lhe permite incorporar a marca da sua organização no portal de auto-atendimento.

Nota: Para personalizar o tema de cores do auto-atendimento usando um editor do tipo point-and-click, consulte Personalizando fontes e cores do auto-atendimento na página 87.

1. Em Configuração, insira *`Portal de autoatendimento`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações**.
2. Clique em **Configuração de autoatendimento**.
3. Clique no link **Exibir opções do tema de cores** na seção de configurações da página.
4. Escolha o conjunto de fontes e cores de sua preferência e clique em **Fazer download deste tema de cores**.

   Para usar um tema de cores predefinido sem personalizá-lo, clique em **Selecionar este tema de cores**.
5. Salve o tema de cores que carregou e forneça-o ao webmaster se precisar de mais personalização. O tema de cores é uma folha de estilos CSS que o seu webmaster pode editar.
6. Armazene a folha de estilos obtida por download em um local de acesso público e insira o seu URL no campo `URL da folha de estilos`.
7. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o auto-atendimento

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o portal de auto-atendimento:
- "Gerenciar portal de autoatendimento"

Para modificar páginas do auto-atendimento:
- "Gerenciar portal de autoatendimento"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Personalizar a página de login do Portal de autoatendimento

Personalize a página de login de Autoatendimento para especificar o que os usuários veem quando são solicitados a fazer login no seu portal.

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

1. Em Configuração, insira *Portal de autoatendimento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações**.
2. Na lista Páginas do portal, clique em **Editar** ao lado de Página de login.
3. Marque Mostrar mensagem para exibir uma mensagem personalizada na página de login.
4. Se você ativou a mensagem na página, insira-a na caixa de texto, usando a barra de ferramentas de formatação para alterar seu tamanho, cor e fonte.

   Como alternativa, selecione Mostrar HTML para exibir e editar a mensagem da página em HTML.

   Não é possível salvar o JavaScript como parte do seu código personalizado e você só pode usar determinados elementos e atributos HTML.
5. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar páginas do auto-atendimento:
- "Gerenciar portal de autoatendimento"

  E

  "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o auto-atendimento

Personalizando as páginas do auto-atendimento

Personalizar a página inicial do Portal de autoatendimento

Personalize a página inicial Autoatendimento para incluir os recursos que você deseja exibir aos usuários quando eles fizerem login no Portal de autoatendimento.

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

1. Em Configuração, insira *Portal de autoatendimento* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações**.
2. Na lista Páginas do portal, clique em **Editar** ao lado de Página inicial.
3. Selecione os recursos a serem ativados:

Recurso	Descrição
Mostrar lista das principais soluções	Lista os títulos de até cinco soluções de sua preferência na home page.
Mostrar meus casos abertos	Lista os casos abertos do usuário do auto-atendimento que está conectado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar páginas do auto-atendimento:
- "Gerenciar portal de autoatendimento"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Recurso	Descrição
`Mostrar mensagem`	A mensagem que será exibida na parte superior da home page. Você pode inserir uma mensagem de até 32.000 caracteres, incluindo as marcas HTML.

4. Se você optou por mostrar uma mensagem, insira-a na caixa de texto, usando a barra de ferramentas para formatar seu tamanho, cor e fonte.

   Selecione `Mostrar HTML` para exibir a mensagem da página em HTML. Não é possível salvar o JavaScript como parte do seu código personalizado e você só pode usar determinados elementos e atributos HTML.

5. Como opção, insira campos de mesclagem para os dados que você quiser substituir dinamicamente.
6. Clique em **Salvar**.
7. Para ver a aparência da página inicial, clique em **Visualizar** ao lado de Página inicial na lista Páginas do portal. Se você tiver personalizado a folha de estilos do auto-atendimento, a visualização mostrará os estilos personalizados.

Configurar as soluções principais

Se você marcou `Mostrar lista das principais soluções` na home page, clique em **Adicionar** na lista relacionada de Soluções da página Configurações de auto-atendimento para procurar e selecionar as soluções a serem exibidas na home page. Você só pode selecionar soluções que estiverem marcadas como `Visível no Portal de autoatendimento`.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o auto-atendimento

Personalizando as páginas do auto-atendimento

Ativar a página Soluções

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

Você pode ativar a página de solução do auto-atendimento na lista relacionada Páginas do portal de auto-atendimento. A Página de soluções permite que os usuários vejam as soluções marcadas como `Visível no portal de auto-atendimento` e os arquivos anexados a essas soluções.

1. Para ativar essa página, clique em **Editar** na linha da página Solução.
2. Marque a caixa de seleção `Mostrar página Soluções`.
3. Marque `Mostrar mensagem` para exibir uma mensagem na parte superior da página Soluções.
4. Se você ativou a mensagem, insira-a na caixa de texto, usando a barra de ferramentas para formatar seu tamanho, cor e fonte.

   Outra opção é selecionar `Mostrar HTML` para exibir a mensagem da página em código HTML. Não é possível salvar o JavaScript como parte do seu código personalizado e você só pode usar determinados elementos e atributos HTML.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar páginas do auto-atendimento:

- "Gerenciar portal de autoatendimento"

  E

  "Personalizar aplicativo"

5. Você também pode inserir campos de mesclagem para os dados que queira substituir dinamicamente.
6. Clique em **Salvar**.
7. Para ver qual será a aparência da página Soluções, clique em **Visualizar** na linha da página Soluções. Se você tiver personalizado a folha de estilos do auto-atendimento, a visualização mostrará os estilos personalizados.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o auto-atendimento

Personalizando as páginas do auto-atendimento

Personalizar a página Registrar um caso do Portal de autoatendimento

A página Registrar um caso no Portal de autoatendimento permite que os usuários enviem novos casos à equipe de suporte ao cliente. Personalize a página criando uma mensagem, adicionando campos de mesclagem e escolhendo os campos de caso que deseja incluir.

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

Os novos casos enviados por essa página são automaticamente criados no autoatendimento e atribuídos ao representante de suporte ou à fila definida pelas regras de atribuição de caso.

1. Em Configuração, insira *`Portal de autoatendimento`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações**.
2. Na lista Páginas do portal, clique em **Editar** ao lado da página Registrar um caso.
3. Marque a caixa de seleção `Mostrar página Registrar um caso`.
4. Selecione `Mostrar mensagem` para exibir uma mensagem nesta página.
5. Se você ativou a mensagem na página, insira-a na caixa de texto, usando a barra de ferramentas de formatação para alterar seu tamanho, cor e fonte.

   Selecione `Mostrar HTML` para exibir e editar a mensagem da página em HTML. Não é possível salvar o JavaScript como parte do seu código personalizado e você só pode usar determinados elementos e atributos HTML.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar páginas do auto-atendimento:

- "Gerenciar portal de autoatendimento"

  E

  "Personalizar aplicativo"

6. Como opção, insira campos de mesclagem para os dados que você quiser substituir dinamicamente.
7. Clique em **Salvar**.
8. Para alterar os campos exibidos na página, clique no link **Layout de página**.

   Nota: Se um campo de caso estiver vinculado a uma regra de validação, a regra poderá impedir que os usuários do autoatendimento registrem casos se eles não tiverem acesso para preencher esse campo. É aconselhável deixar esses campos visíveis na página Registrar um caso.

9. Clique em **Salvar** a qualquer momento para terminar.

10. Para ver a aparência da página Registrar um caso, clique em **Visualizar** ao lado da página Registrar um caso na lista Páginas do portal. Se você tiver personalizado a folha de estilos do auto-atendimento, a visualização mostrará os estilos personalizados.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o auto-atendimento

Personalizando as páginas do auto-atendimento

Personalizar a página Exibir casos

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

Você pode ativar e personalizar a página Exibir casos na lista relacionada Páginas do portal de auto-atendimento. A página Exibir casos permite que os usuários exibam os casos abertos e fechados, soluções relacionadas, atividades concluídas, comentários e, opcionalmente, permite que adicionem comentários aos casos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar páginas do auto-atendimento:

- "Gerenciar portal de autoatendimento"

  E

  "Personalizar aplicativo"

1. Clique em **Editar** na linha da página Exibir casos.

2. Selecione a caixa `Mostrar página Exibir casos` para permitir que os usuários exibam seus casos abertos e fechados.

3. Selecione `Adicionar comentários aos casos` para permitir que os usuários adicionem comentários a seus casos. Quando um usuário adiciona um comentário, um email é enviado automaticamente ao proprietário do caso.

4. Selecione `Adicionar anexos aos casos` para permitir que os usuários carreguem arquivos em seus casos. Quando um usuário adiciona um anexo, um email é enviado automaticamente ao proprietário do caso.

   Ao editar o layout da página Exibir casos, adicione a lista relacionada Anexos do caso para permitir que os usuários do auto-atendimento vejam os arquivos que adicionaram aos casos. Esteja ciente de que essa lista relacionada também exibe arquivos que os representantes de suporte adicionaram ao caso.

5. Marque `Mostrar mensagem` para exibir uma mensagem nesta página.

6. Se você ativou a mensagem, insira-a na caixa de texto, usando a barra de ferramentas para formatar seu tamanho, cor e fonte.

   Outra opção é selecionar `Mostrar HTML` para exibir a mensagem da página em código HTML. Não é possível salvar o JavaScript como parte do seu código personalizado e você só pode usar determinados elementos e atributos HTML.

7. Você também pode inserir campos de mesclagem para os dados que queira substituir dinamicamente.

8. Clique em **Salvar**.

9. Para alterar os campos e as listas relacionadas exibidas na página, clique no link **Layout de página**.

   Adicione a lista relacionada Atividades do caso para permitir que os usuários do auto-atendimento vejam atividades públicas concluídas relacionadas aos seus casos. Também é necessário definir a segurança no nível do campo como visível na caixa de seleção `Visível no portal de auto-atendimento`todos layouts de páginas de atividades para que os representantes de suporte possam exibir ou ocultar atividades concluídas no portal de autoatendimento clicando em `Tornar público` ou `Tornar particular` na lista relacionada de histórico de atividades do caso.

10. Clique em **Salvar** a qualquer momento para terminar.

11. Para ver qual será a aparência da página Exibir casos, clique em **Visualizar** na linha da página Exibir casos. Se você tiver personalizado a folha de estilos do auto-atendimento, a visualização mostrará os estilos personalizados.

Dica: Para ocultar casos específicos de usuários no portal, você pode desmarcar a caixa de seleção `Visível no portal de auto-atendimento` do caso.

Nota: Exiba os casos das listas das páginas de Casos em ordem decrescente por meio do campo `Número do caso`. Os usuários do portal não podem alterar essa ordem, nem classificar as colunas dos casos no portal de Autoatendimento.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o auto-atendimento

Personalizando as páginas do auto-atendimento

Personalizar a página de soluções sugeridas

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

Você pode ativar e personalizar a página de soluções sugeridas na lista relacionada Páginas do portal de auto-atendimento. A página de soluções sugeridas exibe até dez soluções relevantes que podem ajudar os usuários a solucionar casos específicos. Ao enviar um caso ou exibir casos no portal de auto-atendimento, os usuários podem exibir soluções sugeridas e fechar seus casos por conta própria.

Para personalizar a página de soluções sugeridas:

1. Clique em **Editar** na linha da página de soluções sugeridas.
2. Selecione `Mostrar página de soluções sugeridas` para ativar a página no portal de auto-atendimento.
3. Selecione um `Status do caso fechado automaticamente` a ser exibido no campo `Status` dos casos fechados pelos usuários do auto-atendimento. É necessário selecionar pelo menos um valor "Fechado" para esse campo.
4. Escolha o número máximo de soluções sugeridas a serem exibidas para os usuários de uma só vez. É possível exibir no máximo dez.
5. Selecione os `Motivos dos casos fechados automaticamente` que os usuários do auto-atendimento terão como opções ao fazerem o fechamento automático de seus casos.
6. Marque `Mostrar mensagem` para exibir uma mensagem nesta página.
7. Se você ativou a mensagem, insira-a na caixa de texto, usando a barra de ferramentas para formatar seu tamanho, cor e fonte.

   Outra opção é selecionar `Mostrar HTML` para exibir a mensagem da página em código HTML.

   Não é possível salvar o JavaScript como parte do seu código personalizado e você só pode usar determinados elementos e atributos HTML.
8. Você também pode inserir campos de mesclagem para os dados que queira substituir dinamicamente.
9. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar páginas do auto-atendimento:

- "Gerenciar portal de auto-atendimento"

  E

  "Personalizar aplicativo"

10. Para ver qual será a aparência da página de soluções sugeridas, clique em **Visualizar** na linha dessa página. Se você tiver personalizado a folha de estilo do auto-atendimento, a visualização mostrará os estilos personalizados.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o auto-atendimento

Personalizando as páginas do auto-atendimento

Criar seções personalizadas de cabeçalho e rodapé de página

Para incluir a marca da empresa em todas as páginas do portal de autoatendimento, personalize os cabeçalhos e os rodapés das páginas. Os cabeçalhos e os rodapés das páginas do portal podem conter o logotipo, a mensagem ou as cores da empresa.

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

1. Em Configuração, insira *Portal de autoatendimento* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações**.

2. Clique em **Editar** ao lado do Cabeçalho da página ou do Rodapé da página listado nas Seções da página do portal.

3. Marque `Mostrar cabeçalho` ou `Mostrar rodapé` para exibir o cabeçalho ou o rodapé nas páginas do portal.

4. Marque `Mostrar separador de cabeçalho` ou `Mostrar separador de rodapé` para incluir uma linha separando o cabeçalho ou o rodapé das páginas de corpo.

5. Como alternativa, digite uma mensagem da página e use a barra de ferramentas formatar para formatá-la.

Selecione `Mostrar HTML` para exibir e editar sua mensagem da página em HTML. Não é possível salvar o JavaScript como parte do seu código personalizado, e você só pode usar determinados elementos e atributos HTML.

6. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o portal de autoatendimento:

- "Gerenciar portal de autoatendimento"

Para modificar páginas do autoatendimento:

- "Gerenciar portal de autoatendimento"

  E

  "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o auto-atendimento

Personalizando as páginas do auto-atendimento

Personalizar a folha de estilos de auto-atendimento

Atributos da página de auto-atendimento

Elementos e atributos HTML suportados para a personalização do Portal de autoatendimento

Use HTML para personalizar a mensagem das suas páginas do Portal de autoatendimento.

Nota: Desde o Spring '12, o portal de Autoatendimento não está disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

Você pode personalizar qualquer página do Portal de autoatendimento, bem como o cabeçalho e o rodapé dessas páginas, para que incluam uma mensagem. Além disso, também é possível usar os seguintes elementos e atributos HTML na mensagem.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Elementos suportados

- `a`
- `abbr`
- `acrônimo`
- `endereço`
- `área`
- `b`
- `basefont`
- `bdo`
- `grande`
- `blockquote`
- `body`
- `br`
- `botão`
- `legenda`
- `centro`
- `cite`
- `código`
- `col`
- `colgroup`
- `dd`
- `del`
- `dfn`
- `dir`
- `div`
- `dl`
- `dt`
- `em`
- `fieldset`
- `fonte`
- `formulário`

- h1
- h2
- h3
- h4
- h5
- h6
- head
- hr
- html
- i
- img
- entrada
- ins
- kbd
- rótulo
- legenda
- li
- link
- mapa
- menu
- meta
- ol
- optgroup
- opção
- p
- pre
- q
- s
- samp
- selecionar
- pequeno
- span
- encontrar
- forte
- estilo
- sub
- sup
- tabela
- tbody
- td

- textarea
- tfoot
- th
- thead
- title
- tr
- tt
- u
- ul
- var
- xmp

Atributos suportados

- abbr
- aceitar
- accept-charset
- accesskey
- ação
- alinhar
- alink
- alt
- eixo
- fundo
- bgcolor
- borda
- cellpadding
- cellspacing
- char
- charoff
- charset
- marcado
- cite
- classe
- classid
- limpar
- código
- codebase
- codetype
- cor
- cols

- colspan
- compacto
- conteúdo
- coords
- dados
- datetime
- declarar
- adiar
- dir
- desativado
- enctype
- face
- frameborder
- cabeçalhos
- altura
- href
- hreflang
- hspace
- http-equiv
- id
- ismap
- rótulo
- lang
- idioma
- link
- longdesc
- marginheight
- marginwidth
- maxlength
- mídia
- método
- vários
- nome
- nohref
- noresize
- noshade
- nowrap
- readonly
- rel
- rev

- `linhas`
- `rowspan`
- `regras`
- `esquema`
- `escopo`
- `rolagem`
- `selecionado`
- `forma`
- `tamanho`
- `span`
- `src`
- `standby`
- `início`
- `estilo`
- `resumo`
- `tabindex`
- `destino`
- `texto`
- `title`
- `usemap`
- `valign`
- `value`
- `valuetype`
- `versão`
- `vlink`
- `vspace`
- `largura`

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizar a página inicial do Portal de autoatendimento

Personalizar a página Registrar um caso do Portal de autoatendimento

Personalizar a página de login do Portal de autoatendimento

Criar seções personalizadas de cabeçalho e rodapé de página

Atributos da página de auto-atendimento

Nota: A partir do início de 2012, o portal de Autoatendimento não está disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

A seguir há uma lista de atributos da página de auto-atendimento que pode ser modificada com o editor do tipo apontar-e-clicar:

Atributo de página	Descrição
`Cor`	A cor do texto.
`Negrito`	O valor em negrito do texto. Por exemplo, se o texto está em negrito ou não.
`Tamanho da fonte`	O tamanho do texto.
`Fonte`	Um estilo específico do tipo de letra exibido.
`Família da fonte`	Uma lista priorizada de nomes de família da fonte de um elemento. Os navegadores da Web usam o primeiro valor de fonte reconhecido.
`Sublinhado`	O valor sublinhado do texto. Por exemplo, se o texto está sublinhado ou não.
`Cor da borda`	A cor de uma borda.
`Estilo da borda`	O estilo de uma borda, como pontilhada, tracejada ou sólida.
`Largura da borda`	A largura de uma borda.
`Largura da borda inferior`	A largura de uma borda inferior.
`Enchimento`	A quantidade de espaço entre a borda e o elemento.
`Enchimento superior`	A quantidade de espaço entre a borda superior e o elemento.
`Enchimento direito`	A quantidade de espaço entre a borda direita e o elemento.
`Enchimento esquerdo`	A quantidade de espaço entre a borda esquerda e o elemento.
`Enchimento inferior`	A quantidade de espaço entre a borda inferior e o elemento.
`Altura`	A altura do elemento.
`Altura da linha`	A altura de uma linha.
`Cor de fundo`	A cor de fundo do elemento.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o portal de auto-atendimento:

- "Gerenciar portal de autoatendimento"

Para modificar páginas do auto-atendimento:

- "Gerenciar portal de autoatendimento"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Atributo de página	Descrição
`Repetição de fundo`	O formato no qual a imagem de fundo é exibida. Por exemplo, se a imagem é exibida repetidamente no formato horizontal ou vertical.
`Imagem de fundo`	A imagem de fundo do elemento. O URL relativo ou absoluto que hospeda a imagem deve estar dentro da sintaxe pertinente ao URL(). Por exemplo: `url(/sserv/img/tabBg_gray.gif)`.

CONSULTE TAMBÉM:

- Configurando o auto-atendimento
- Personalizando as páginas do auto-atendimento
- Personalizar a folha de estilos de auto-atendimento

Gerando o HTML de login

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

Depois de ativar e personalizar o portal de auto-atendimento, gere o URL ou o código HTML em que os usuários farão login no seu portal de auto-atendimento.

1. Em Configuração, insira *`Portal de autoatendimento`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações**.
2. Clique em **Gerar HTML de login**.
3. Insira o URL ou código HTML fornecido no site da Web do seu portal.
4. Clique em **Concluído** para retornar à página Configurações de auto-atendimento.

Nota: Não é possível fazer login no Salesforce e no portal de Autoatendimento ao mesmo tempo com o mesmo navegador. Por exemplo, se você fizer login no Salesforce e depois no portal de Autoatendimento usando o mesmo navegador, sua sessão do Salesforce ficará inválida. Da mesma forma, se você fizer login no portal de Autoatendimento e depois no Salesforce usando o mesmo navegador, sua sessão do portal de Autoatendimento ficará inválida.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerar o HTML do portal de auto-atendimento:

- "Gerenciar portal de autoatendimento"

CONSULTE TAMBÉM:

- Configurando o auto-atendimento

Usando a guia Portais

Nota: A partir do início de 2012, o portal de Autoatendimento não está disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

A guia Portais é o local onde você configura um canal de suporte online para seus clientes de auto-atendimento, permitindo que eles solucionem suas dúvidas sem precisar recorrer a um representante do atendimento ao cliente.

Quando você clica na guia Portais, a home page de portais é exibida. Nessa home page, você pode:

- Exibir sua home page do portal de auto-atendimento de cliente.
- Clicar nas páginas do portal de auto-atendimento para verificar como seus clientes interagem com elas.
- Em **Relatórios**, clique no nome de qualquer relatório para acessá-lo.
- Selecione um dos links em **Ferramentas** para acessar utilitários para gerenciar o portal de auto-atendimento e os usuários de auto-atendimento.

Nota: A guia Portais não inclui o Portal de clientes.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o portal de auto-atendimento:

- "Gerenciar portal de autoatendimento"

Para modificar páginas do auto-atendimento:

- "Gerenciar portal de autoatendimento"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Gerenciando usuários do autoatendimento

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

Gerencie as informações dos seus usuários de auto-atendimento em um único local e faça alterações em vários usuários ao mesmo tempo. Antes que os clientes usem o portal de auto-atendimento, você deve ativar o acesso ao auto-atendimento de cada contato. Você pode ativar o acesso de um contato por vez na guia Contatos ou de diversos contatos nas páginas de configuração do auto-atendimento.

- Para ativar os usuários do Autoatendimento individualmente na guia Contatos, selecione um contato e clique em **Ativar Autoatendimento** na página de detalhes do contato.
- Para ativar diversos usuários de auto-atendimento de uma vez, consulte Ativando diversos usuários do auto-atendimento na página 106.
- Para alterar informações do usuário de auto-atendimento, consulte Editando informações do usuário do auto-atendimento na página 107.
- Para redefinir senhas do usuário de auto-atendimento, consulte Redefinindo senhas do usuário do auto-atendimento na página 108.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o auto-atendimento

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar os usuários de auto-atendimento:

- "Editar usuários de autoatendimento"

Para gerenciar os usuários de auto-atendimento em massa:

- "Gerenciar portal de autoatendimento"

  E

  "Editar usuários de autoatendimento"

Ativando vários usuários de auto-atendimento

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

Você pode executar ações em massa para gerenciar usuários do auto-atendimento, como ativar o acesso ao auto-atendimento para vários contatos ao mesmo tempo. Cada contato deve ter um endereço de email e estar associado a uma conta para ser um usuário de auto-atendimento.

Para ativar novos usuários para o portal de auto-atendimento:

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**.
2. Clique em **Ativar novo(s) usuário(s)**.
3. Insira os critérios de pesquisa para compilar uma lista dos contatos que você desejar ativar e clique em **Pesquisar**.
4. Selecione os contatos a serem ativados e clique em **Avançar**.
5. Modifique as informações de usuários de auto-atendimento conforme for necessário.
6. Marque a caixa de seleção Superusuário para ativar o contato como um superusuário de auto-atendimento, que pode exibir informações sobre casos, adicionar comentários e carregar anexos para todos os casos enviados por qualquer pessoa da empresa do contato.
7. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando usuários do autoatendimento

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar os usuários de auto-atendimento:

- "Editar usuários de autoatendimento"

Para gerenciar os usuários de auto-atendimento em massa:

- "Gerenciar portal de autoatendimento"

  E

  "Editar usuários de autoatendimento"

Editando informações do usuário de auto-atendimento

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

Editar as informações do usuário de auto-atendimento para mantê-las atualizadas.

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**.
2. Selecione os usuários que desejar alterar.
3. Clique em **Editar usuário(s)**.
4. Faça as alterações necessárias nos registros.
5. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando usuários do autoatendimento

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar os usuários de auto-atendimento:

- "Editar usuários de autoatendimento"

Para gerenciar os usuários de auto-atendimento em massa:

- "Gerenciar portal de autoatendimento"

  E

  "Editar usuários de autoatendimento"

Redefinindo senhas do usuário de auto-atendimento

Nota: Desde o Spring '12, o portal de Autoatendimento não está disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

Se um usuário do auto-atendimento perder a senha, você poderá enviar-lhe uma nova senha por email. Para redefinir as senhas de um ou mais usuários do auto-atendimento:

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**.
2. Selecione os usuários cujas senhas serão redefinidas.
3. Clique em **Redefinir senha(s)**.
4. Clique em **OK**.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando usuários do autoatendimento

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar os usuários de auto-atendimento:

- "Editar usuários de auto-atendimentoo"

Para gerenciar os usuários de auto-atendimento em massa:

- "Gerenciar portal de auto-atendimentoo"

  E

  "Editar usuários de auto-atendimento"

Zonas para os portais do cliente e comunidades do Salesforce

Usando zonas para organizar comunidades

Nota: A partir do Summer '13, as "comunidades" do Chatter Answers e do Ideas foram renomeadas para "zonas".

As zonas organizam ideias e perguntas em grupos lógicos, sendo que cada zona tem seu próprio foco, suas ideias e perguntas exclusivas. As zonas são compartilhadas pelos aplicativos Ideas, Answers e Chatter Answers, permitindo a visualização e a criação de zonas a partir destes locais. As organizações com a edição Professional podem ter apenas uma zona interna. Todas as outras edições podem ter até 50 zonas compartilhadas entre o Ideas, o Answers e o Chatter Answers.

Nota: Se você precisar de mais de 50 zonas, entre em contato com a Salesforce.

Você pode exibir uma zona para os seguintes tipos de usuários:

- Usuários de comunidades do Salesforce.
- Usuários públicos (exige a configuração de um site do Force.com).
- Usuários internos do Salesforce. Os usuários do Salesforce podem acessar todas as zonas, independente de ela ser somente interna ou exibida em um portal.
- Usuários do Portal de clientes ou portal do parceiro
- Usuários do console do Salesforce.

Nota: Você não pode usar as regras de compartilhamento do Salesforce para restringir o acesso às zonas. Ao criar uma zona, você pode restringir o acesso ao selecionar o portal no qual ela deverá ser exibida. Somente os usuários atribuídos a esse portal (e os usuários internos do Salesforce) poderão acessá-la, a menos que você a exponha publicamente usando os sites do Force.com.

Os usuários verão zonas, os resultados da pesquisa e o conteúdo associado ao contexto definido pelo seu perfil de usuário:

- Os usuários da Comunidade veem as zonas associadas à comunidade a qual estão conectados.
- Os usuários internos com a permissão para ver o Ideas podem ver todas as zonas internas apenas na organização. Se os usuários internos entrarem em uma comunidade, eles verão apenas as zonas associadas a essa comunidade.
- Os usuários internos com a permissão para ver o Chatter Answers podem ver todas as zonas internas apenas para a organização na guia Perguntas e respostas. Se os usuários internos entrarem em uma comunidade, eles verão apenas as zonas associadas a essa comunidade.
- Os usuários do portal podem ver as zonas associadas ao seu portal.
- Os usuários do portal com acesso tanto a um portal quanto a uma comunidade podem ver as zonas associadas ao portal ou à comunidade a qual estão conectados no momento.
- Os usuários que estiverem acessando o portal ou a comunidade por meio de uma API podem acessar todas as zonas às quais tiverem acesso em todos os contextos.
- As buscas globais no aplicativo interno realizadas pelos usuários internos retornam resultados de todas as ideias disponíveis na organização. As pesquisas realizadas por todos os usuários em Comunidades do Salesforce retornam resultados de ideias disponíveis dentro da comunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Zonas do Ideas disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Zonas do Answers disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Zonas do Chatter Answers disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar uma zona:

- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Criando e editando zonas

Criando e editando zonas

As zonas são compartilhadas pelos aplicativos Ideas, Answers e Chatter Answers, permitindo a visualização e a criação de zonas a partir destes locais. O Answers só pode exibir uma zona por vez. As edições com suporte permitem até 50 zonas por organização.

Para criar uma zona ou editar os detalhes de uma zona existente:

1. Em Configuração, insira *Zonas* na caixa `Busca rápida` e selecione **Zonas** em **Answers**, **Zonas de ideias** ou **Zonas do Chatter Answers**.
2. Clique em **Editar** ao lado da zona que deseja alterar ou em **Novo** para criar uma zona.
3. Insira um nome exclusivo para sua zona que identifique claramente o objetivo dela.
4. Você também pode inserir uma descrição em texto simples. HTML e outras linguagens de marcação não são suportados.
5. Selecione a caixa de opção `Ativo` para exibir a zona para a sua comunidade.

   Não é possível excluir zonas. Assim, se você precisar ocultar uma zona, certifique-se de que `Ativo` não esteja selecionado. Todas as zonas ativas ficam automaticamente disponíveis na guia do Ideas, mas só é possível designar uma zona ativa ao Answers.
6. Selecione o `Formato do nome de usuário` para especificar como os nomes de usuário aparecem ao longo das zonas em perguntas e respostas publicadas. O Chatter Answers usa o Formato do nome de usuário apenas para perguntas e respostas. O Ideas usa o Apelido para os nomes de usuário dentro de uma comunidade, em vez do Formato do nome de usuário dentro de uma zona.

   Nota: No Chatter Answers, os nomes são utilizados para os usuários do Grupo de agentes do suporte aos clientes, mesmo se o Apelido é selecionado como Formato de nome de usuário referente à zona.
7. Especifique o local em que deseja que essa zona seja exibida.
   - `Comunidade` permite selecionar a comunidade onde a zona será exibida. Somente no Chatter Answers, é possível selecionar **Visível sem autenticação** para permitir que os usuários convidados exibam a atividade dentro da zona por meio da comunidade sem efetuar login.
   - `Somente interno` exibe a zona apenas para usuários internos. Os membros de Portal e das Comunidades do Salesforce não podem ver as zonas internas.
   - O `Portal` permite selecionar uma lista de portais existentes.

     Para tornar uma zona publicamente disponível, você deverá selecionar o Portal de clientes que planeja expor publicamente usando os sites do Force.com. O Chatter Answers é suportado em sites do Force.com. O Answers é suportado em sites do Force.com.

   Nota: Se você reatribuir uma zona a outra comunidade, os itens associados a essa zona também irão para a nova comunidade. Usuários logados na comunidade original não podem exibir os itens que foram movidos para a nova comunidade, incluindo da seção Itens recentes da coluna da barra lateral. Se a zona for movida de volta para a comunidade original, a capacidade de exibir esses itens é restaurada.
8. Para configurar as zonas no Chatter Answers, execute estas etapas:
   a. Selecione `Ativar no Chatter Answers` para associar a zona ao Chatter Answers.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Zonas do Ideas disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Zonas do Answers disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Zonas do Chatter Answers disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar uma zona:

- "Personalizar aplicativo"

b. Selecione `Ativar perguntas particulares` para permitir que os clientes publiquem perguntas de forma particular para o atendimento ao cliente (criar casos). Mesmo que você não selecione essa configuração, os agentes de suporte ainda podem iniciar uma comunicação privada com os clientes.

c. Na `Página que hospeda os feeds de sua zona, no Visualforce`, clique no e escolha a página do Visualforce em que perguntas, respostas e artigos informativos serão exibidos.

A página escolhida deve incluir o componente `chatteranswers:allfeeds` ou uma combinação dos seguintes componentes: `chatteranswers:aboutme, chatteranswers:guestsignin, chatteranswers:feedfilter, chatteranswers:feeds, chatteranswers:searchask, chatteranswers:datacategoryfilter` de modo que a zona seja ligada corretamente ao seu site do Force.com. Se você não escolher uma página do Visualforce, ela será automaticamente gerada ao salvar sua zona. A página gerada inclui a ID de sua zona para que os tópicos, perguntas e respostas sejam associados e possam ser exibidos em sua zona específica. A página é nomeada de acordo com sua zona, com o acréscimo do sufixo "_main," por exemplo, `NomedaZona_main`. A página também inclui um atributo de idioma que corresponde ao idioma padrão da sua organização.

Pode-se usar o atributo booleano `NoSignIn` nos componentes `chatteranswers:allfeeds, chatteranswers:aboutme, chatteranswers:feeds` ou `chatteranswers:searchask` para remover todos os links de login da sua zona. Use essa opção quando você tiver um caminho de login externo e quiser garantir que os usuários sigam esse caminho ao invés do login padrão do Chatter Answers. Quando o atributo booleano `NoSignIn` estiver como `true`, os usuários poderão também pesquisar e visualizar o conteúdo acessível publicamente para a zona. Se eles já tiverem um sessão válida, poderão também publicar conteúdos de perguntas, respostas, votos e indicadores.

d. Em `Site que hospeda sua zona`, clique no e escolha o site Force.com no qual você deseja hospedar a zona.

- Se você tiver associado a zona a um portal, poderá inserir um domínio do site Force.com.
- Se você tiver associado a zona a uma Comunidade do Salesforce que não exige autenticação para que os usuários exibam a atividade na zona, preencheremos o domínio de site Force.com para você.

e. Se quiser, em `URL de notificação por email`, personalize o URL incluído em notificações de email enviadas da zona.

O URL de notificação por email é gerado automaticamente para ser adaptado às configurações de visibilidade da zona, mas pode ser alterado para se adequar às necessidades específicas ou a casos de uso. Se você tiver uma página de login personalizada, insira o seu URL. Por exemplo, se você criou uma página de login a partir da qual os usuários podem acessar várias zonas, pode personalizar o `URL de notificação por email` para redirecionar os usuários para essa página nas notificações de email.

Nota: Se você tiver uma URL existente para notificações de email para uma zona interna e depois configurar um domínio personalizado usando Meu domínio, deverá atualizar manualmente a URL da notificação por email. Para atualizar a URL, limpe a URL existente, de modo que o campo fique em branco. Salve a página e o sistema preencherá o campo com a nova URL de Meu domínio.

f. Em `Grupo de agentes do suporte aos clientes`, selecione o grupo público de usuários que atuarão como agentes de suporte para a zona. Esses usuários terão um ícone de fones de ouvido ao lado de seu nome de usuário na zona.

g. Se quiser, em `Cabeçalho` ou `Rodapé`, clique no e escolha um arquivo de texto ou HTML que incorpore a marca da sua organização nos cabeçalhos ou rodapés de notificações de email enviadas da zona.

Apenas um arquivo que tenha sido carregado para uma pasta de acesso público na guia Documentos e marcado como `Imagem disponível externamente` poderá ser escolhido. Os arquivos incluídos nos campos podem ter um tamanho combinado de até 10 KB.

h. Selecione as categorias de dados que deseja expostas na zona a partir da lista de categorias de dados predefinidas.

9. Para configurar o Ideas para a zona, use o campo `Grupo de especialistas` para selecionar o grupo público de especialistas que monitorarão a zona para o Ideas.
10. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

- Selecionar padrões e valores de lista de opções para uma zona
- Ativando o Ideas no portal de clientes
- Designando especialistas da comunidade

Comunidades do Answers

Configurando respostas

Nota: A partir do Summer '13, o Answers não estará disponível para novas organizações. Agora você pode usar o Chatter Answers, uma comunidade de suporte com autoatendimento na qual os usuários podem publicar perguntas e receber respostas e comentários de outros usuários ou de seus agentes de suporte. O Chatter Answers reúne artigos do Case, Questions and Answers e Salesforce Knowledge em uma experiência unificada. As organizações existentes continuarão a ter acesso ao Answers se ele estiver ativado antes da versão Summer '13.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As categorias de dados e respostas estão disponíveis nas: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para personalizar as configurações das respostas:

- "Personalizar aplicativo"

Para configurar respostas:

1. Habilite respostas e defina a zona padrão.
2. Crie um grupo de categoria para respostas e adicione categorias de dados a ele.

   Nota: Apesar de você poder criar até cinco níveis de hierarquia de categorias em um grupo de categoria, apenas o primeiro nível de categorias é suportado pela sua comunidade de respostas. As categorias filho abaixo do primeiro nível não são exibidas na comunidade e os membros da mesma não podem atribuir estas categorias filho para perguntas.
3. Atribua categorias de dados para sua comunidade de respostas.
4. Analise as configurações de visibilidade do grupo da categoria para decidir como você deseja restringir o acesso a categorias e perguntas categorizadas na comunidade de respostas.
5. Usando papéis, conjuntos de permissões ou perfis:
   a. Personalizar a visibilidade do grupo da categoria de dados.
   b. (Opcional) Designe a visibilidade do grupo de categoria padrão para usuários sem visibilidade por meio de papéis, conjuntos de permissões ou perfis.
6. (Opcional) Para permitir que membros da comunidade trabalhem com casos para escalar uma pergunta problemática ou sem resposta a um novo caso:
   a. Nas configurações de gerenciamento de objetos para casos, acesse Layouts de página. Em seguida, edite os layouts de página de caso para incluir o campo `Pergunta`.
   b. Nas configurações de gerenciamento de objetos para casos, acesse Campos. Em seguida, assegure que a segurança no nível de campo para o campo `Pergunta` torne o campo visível nos perfis necessários.

   Somente os membros da comunidade que tiverem permissão para criar casos verão a opção **Escalar para o caso** nas perguntas.

7. (Opcional) Se sua organização usar o Salesforce Knowledge, os usuários poderão converter respostas particularmente úteis em artigos na base de conhecimento. Em Configuração, insira *Configurações do Knowledge* na caixa Busca rápida, selecione **Configurações do Knowledge** e assegure que a opção Permitir que os usuários criem um artigo usando uma resposta esteja selecionada.
8. (Opcional) Criar regras de validação para perguntas e respostas com o intuito de evitar que linguagem ofensiva seja publicada na comunidade de respostas.

   Para criar regras de validação, a partir das configurações de gerenciamento de objeto para pergunta de Chatter Answers e resposta de Chatter Answers, acesse Regras de validação.
9. (Opcional) Crie regras de fluxo de trabalho para perguntas. Por exemplo: você pode querer criar uma regra de fluxo de trabalho que envie ao administrador da comunidade um email sempre que uma pergunta tiver dez ou mais respostas, mas nenhuma delas for considerada a melhor. As perguntas não oferecem suporte a processos de aprovação ou tarefas do fluxo de trabalho.
10. (Opcional) Criar relatórios para sua comunidade de respostas.
11. (Opcional) Habilitar respostas no seu Portal de clientes ou habilitar respostas no seu portal de parceiros.

Dica: Nenhum campo personalizado que você crie para perguntas ou respostas será exibido na interface de usuário do Salesforce. Entretanto, você pode adicionar campos personalizados às perguntas ou respostas para fins de integração com a API. Por exemplo, adicione um campo de texto personalizado às perguntas e use a API para preencher o campo de texto com o nome do país de origem da publicação de cada pergunta.

CONSULTE TAMBÉM:

Criando e editando zonas

Configurando respostas

Ativando respostas e atribuindo a zona padrão

Nota: A partir do Summer '13, o Answers não estará disponível para novas organizações. Agora você pode usar o Chatter Answers, uma comunidade de suporte com autoatendimento na qual os usuários podem publicar perguntas e receber respostas e comentários de outros usuários ou de seus agentes de suporte. O Chatter Answers reúne artigos do Case, Questions and Answers e Salesforce Knowledge em uma experiência unificada. As organizações existentes continuarão a ter acesso ao Answers se ele estiver ativado antes da versão Summer '13.

O Answers é um recurso do aplicativo Comunidade que permite que os usuários façam perguntas e solicitem que os membros da comunidade publiquem respostas. Os membros da comunidade podem, então, votar na eficiência de cada resposta e a pessoa que fez a pergunta pode marcar uma resposta como a melhor.

Para ativar o recurso respostas:

1. Em Configuração, insira *Configurações do Answers* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do Answers**.
2. Clique em **Editar**.
3. Use a caixa de seleção Habilitar respostas para habilitar respostas.

   A habilitação de respostas adiciona à guia Respostas no aplicativo Comunidade e cria uma zona chamada Zona interna.
4. Selecione a zona padrão para a guia Respostas. Você só pode exibir uma zona de respostas de cada vez. Você pode usar a Zona interna como padrão ou criar uma nova zona e usá-la como padrão.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para personalizar as configurações das respostas:

- "Personalizar aplicativo"

5. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Criando e editando zonas

Atribuindo categorias de dados para respostas

Nota: A partir do Summer '13, o Answers não estará disponível para novas organizações. Agora você pode usar o Chatter Answers, uma comunidade de suporte com autoatendimento na qual os usuários podem publicar perguntas e receber respostas e comentários de outros usuários ou de seus agentes de suporte. O Chatter Answers reúne artigos do Case, Questions and Answers e Salesforce Knowledge em uma experiência unificada. As organizações existentes continuarão a ter acesso ao Answers se ele estiver ativado antes da versão Summer '13.

Em uma zona de respostas, um *grupo de categoria* fornece uma ou mais categorias que ajudam a organizar perguntas para uma fácil navegação. Se o grupo de categoria contiver uma hierarquia, somente categorias de primeiro nível serão exibidas na guia Respostas. Por exemplo, se você for um fabricante de computadores, poderá criar um grupo que tenha quatro categorias de Produtos para a sua zona de Produtos: Laptops de desempenho, Laptops portáteis, Desktops para jogos e Enterprise desktops. Os membros da zona podem escolher uma das categorias para atribuir a uma pergunta.

O exemplo a seguir demonstra como as categorias dentro de um grupo de categoria são exibidas na guia Respostas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

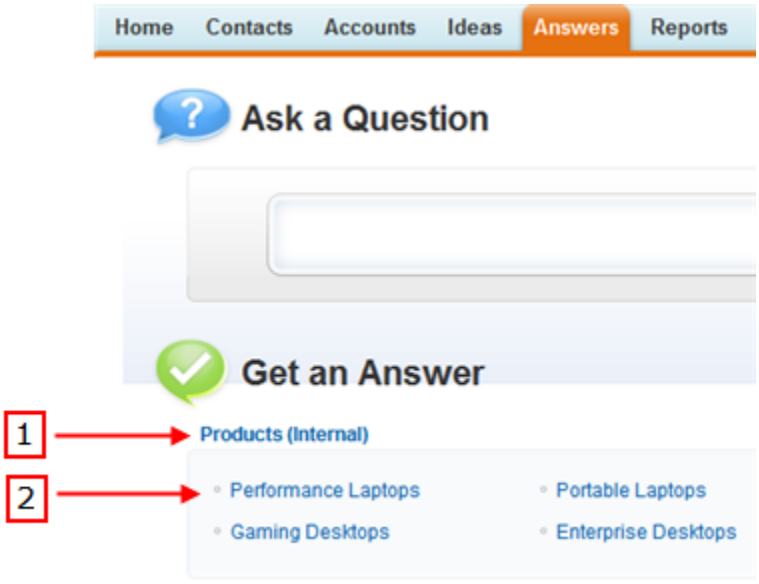
O Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para personalizar as configurações das respostas:

- "Personalizar aplicativo"

Guia Respostas exibindo categorias



1. A zona atribuída para respostas.

2. Ao atribuir um grupo de categoria para respostas, as categorias de dados dentro do grupo são exibidas abaixo do nome da zona na guia Respostas. Os membros da zona podem atribuir estas categorias a suas perguntas e procurar dentro das categorias para visualizar perguntas relacionadas. O nome do grupo de categoria não está exibido dentro da comunidade de respostas.

O nome do grupo de categoria não está exibido na comunidade de respostas; no entanto, todas as categorias dentro do grupo são exibidas abaixo do nome da zona na guia Respostas.

Para atribuir um grupo de categoria para respostas:

1. Crie um grupo de categoria para respostas e adicione categorias de dados a ele.

   Nós recomendamos nomear o grupo de categoria com o mesmo nome da comunidade de respostas, para que outros administradores entendam onde o grupo de categoria está sendo usado.

   Nota: Apesar de você poder criar até cinco níveis de hierarquia de categorias em um grupo de categoria, apenas o primeiro nível de categorias é suportado pela sua comunidade de respostas. As categorias filho abaixo do primeiro nível não são exibidas na comunidade e os membros da mesma não podem atribuir estas categorias filho para perguntas.

2. Em Configuração, insira *Atribuições de categoria de dados* na caixa Busca rápida e selecione **Atribuições de categoria de dados** sob Answers. A página de atribuições do grupo de categoria é exibida somente depois que você habilitar as respostas.
3. Clique em **Editar**.
4. Selecione o grupo de categoria que você deseja atribuir para a sua zona de respostas.

   Nota: Se posteriormente você alterar o grupo de categoria para respostas, todas as categorias existentes associadas às suas perguntas serão removidas. As perguntas na sua comunidade de respostas ficam sem categoria até os membros da comunidade designarem novas categorias a elas.

5. Clique em **Salvar**.

Você receberá um email depois que o processo de gravação estiver concluído.

CONSULTE TAMBÉM:

O que são categorias de dados?

Comunidades do Ideas

Incentivar a criação e o compartilhamento de ideias nas Comunidades do Salesforce

Adicione seus usuários do Ideas às Comunidades do Salesforce para aproveitar novas maneiras de colaborar.

Crie maior engajamento e colaboração no Ideas ao permitir que seus clientes publiquem e comentem no Ideas diretamente a partir da sua home page das Comunidades do Salesforce. Adicionar o Ideas às Comunidades do Salesforce permite que seus usuários se beneficiem de uma parceria vibrante e criativa entre membros da comunidade. As comunidades são espaços públicos ou privados personalizáveis para que funcionários, clientes e parceiros colaborem com suas práticas recomendadas e processos de negócios. Ao ativar o Ideas nas Comunidades do Salesforce, você fornece aos membros da sua comunidade a capacidade de criar ideias e temas de ideias e colocar uma caixa de diálogo neles. É possível criar comunidades públicas que permitem que seus clientes ou parceiros troquem ideias, bem como comunidades privadas internas, específicas dos seus funcionários.

Moderar e gerenciar as comunidades para criação de ideias pode ser atribuído a membros da comunidade interna, dependendo de seus privilégios. Os usuários internos podem moderar comunidades internas e externas porque têm acesso a comunidades internas, além de qualquer comunidade pública para a qual tenham permissão de acesso.

Para organizar sua comunidade em grupos menores, você pode criar zonas dentro de uma comunidade que reflitam interesses especiais, agrupamentos de produto ou tipos de clientes. As zonas são compartilhadas pelos aplicativos Ideas, Answers e Chatter Answers, permitindo a visualização e a criação de zonas a partir destes locais. Por exemplo, se você é fabricante de computadores, pode criar uma comunidade chamada Laptops e outra chamada Desktops. Dentro de cada uma dessas comunidades, você pode criar zonas específicas de diferentes aspectos dos produtos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para personalizar as configurações do Ideas para as Comunidades do Salesforce:

- "Personalizar aplicativo"

Os membros da comunidade têm visibilidade em diferentes zonas com base em seus perfis de usuário:

- Os usuários da Comunidade veem as zonas associadas à comunidade a qual estão conectados.
- Os usuários internos com a permissão para ver o Ideas podem ver todas as zonas internas apenas na organização. Se os usuários internos entrarem em uma comunidade, eles verão apenas as zonas associadas a essa comunidade.
- Os usuários internos com a permissão para ver o Chatter Answers podem ver todas as zonas internas apenas para a organização na guia Perguntas e respostas. Se os usuários internos entrarem em uma comunidade, eles verão apenas as zonas associadas a essa comunidade.
- Os usuários do portal podem ver as zonas associadas ao seu portal.
- Os usuários do portal com acesso tanto a um portal quanto a uma comunidade podem ver as zonas associadas ao portal ou à comunidade a qual estão conectados no momento.
- Os usuários que estiverem acessando o portal ou a comunidade por meio de uma API podem acessar todas as zonas às quais tiverem acesso em todos os contextos.
- As buscas globais no aplicativo interno realizadas pelos usuários internos retornam resultados de todas as ideias disponíveis na organização. As pesquisas realizadas por todos os usuários em Comunidades do Salesforce retornam resultados de ideias disponíveis dentro da comunidade.

Gerenciando o Ideas

O Ideas é uma comunidade de usuários que publicam, comentam e votam em ideias. Considere-a uma caixa de sugestões on-line que contém discussões e classificações de popularidade para qualquer assunto. Para organizar ainda mais sua comunidade em grupos menores, você pode criar áreas dentro de uma comunidade de forma a refletir interesses especiais, agrupamentos de produto ou tipos de clientes.

Você pode exibir o Ideas para usuários internos do Salesforce, para usuários de uma Comunidade da Salesforce.com, do Portal de clientes ou do portal do parceiro, ou ainda para usuários públicos (o que exige a configuração de um site do Force.com). Também é possível gerenciar o Ideas a partir do console.

As organizações com a edição Professional podem ter apenas uma zona interna. Todas as outras edições podem ter até 50 zonas compartilhadas entre o Ideas, o Answers e o Chatter Answers.

Como administrador, você pode:

- Controle se o Ideas está ativado para sua organização e personalize a meia-vida das idéias. Consulte Personalizando configurações do Ideas.
- Crie zonas para organizar ideias. Consulte Criando e editando zonas.
- Crie Temas de ideia que permitam convidar membros da comunidade a publicar ideias sobre tópicos específicos, de modo que os membros possam resolver problemas ou propor inovações para sua empresa.
- Defina os valores da lista de opções para os campos `Categorias` e `Status`. Consulte Definir valores de lista de opções para os campos Categorias e Status.
- Especifique o layout dos campos personalizados. Consulte Definir layouts de página para ideias.
- Disponibilizar relatórios das idéias aos usuários.
- Personalizar layouts de pesquisa de idéias.
- Mesclar ideias para reduzir o número de ideias duplicadas.
- Atribua um status a uma idéia.
- Exclua um voto pela API para apagar todo o histórico de que o voto um dia já aconteceu.

  Mais especificamente, excluir o voto faz o seguinte:

  - Remove 10 pontos da pontuação geral da ideia
  - Remove o nome do usuário da seção Últimos 100 votos na página de detalhes da ideia

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar comunidades do Ideas:
- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Ativando o Ideas no portal de clientes

Personalizando as configurações do Ideas

Para gerenciar as configurações do Ideas em toda a organização:

1. Em Configuração, insira *Configurações de ideias* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de ideias**.
2. Clique em **Editar**.
3. Use a caixa de seleção Ativar idéias para ativar ou desativar o Ideas para sua organização.

   Desativar o Ideas remove a guia do Ideas e impede os usuários de acessar as zonas ativas, mas essas zonas reaparecerão na guia do Ideas da próxima vez que o Ideas for ativado.
4. Você também pode selecionar Ativar formatação de texto, imagens e links para ativar o editor de HTML do Ideas, que oferece aos usuários a capacidade de WYSIWYG para edição de HTML e recursos de referência de imagem ao publicarem ou comentarem ideias.

   Cuidado: Depois que o editor de HTML do Ideas for ativado, não será possível desativá-lo. Se você não vir a caixa de seleção Ativar formatação de texto, imagens e links, o editor de HTML do Ideas estará ativado para sua organização por padrão.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para personalizar as configurações do Ideas:
- "Personalizar aplicativo"

5. Se sua organização ainda não tiver habilitado o campo de seleção múltipla Categorias, clique no botão **Habilitar**, localizado abaixo da mensagem de Categorias, no topo da página. Esse botão não será exibido se sua organização já tiver o campo Categorias ativado.

   Se o campo Categorias já estiver habilitado, a caixa Habilitar categorias será selecionada. Depois de o campo ser habilitado, você não poderá desabilitá-lo.
6. Selecione Ativar reputação para permitir que os usuários ganhem pontos e classificações com base em sua atividade em cada zona.
7. Selecione um tipo Perfil de usuário do Ideas para todos os perfis de usuário na zona.

Tipo de perfil de usuário	Descrição
Perfil de Chatter	O perfil de Chatter do usuário é o tipo padrão de perfil de usuário. Se você selecionar essa opção e um usuário não tiver um perfil de Chatter, será usado o perfil de zona do Ideas.
Perfil de zona do Ideas	O perfil que o usuário configura para a zona do Ideas. Esse tipo de perfil é usado para zonas do Ideas em portais.
Perfil personalizado com uma página do Visualforce	É possível especificar uma página do Visualforce para um perfil personalizado para todos os usuários do Ideas na zona. Se você selecionar esse tipo de perfil, precisará especificar uma página do Visualforce em Perfil da página personalizada.

8. No campo Metade da duração em dias, digite o número de dias.

   A configuração de meia-vida determina com que velocidade as idéias antigas caem na classificação da subguia Idéias populares, para liberar espaço para as idéias com votos mais recentes. A meia-vida mais curta baixa as idéias mais antigas na página mais rapidamente do que a meia-vida mais longa.

Nota: Esse campo não será exibido se o Ideas estiver desativado. Para modificar o campo `Metade da duração em dias`, salve as alterações depois de habilitar as idéias e, em seguida, clique em **Editar** na página Configurações de idéias.

9. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando o Ideas

Encorajando a inovação com reputação do Idea

Encorajando a inovação com reputação do Idea

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Recompense os membros mais influentes e inovadores de sua comunidade do Ideas reconhecendo sua participação e contribuição à comunidade. Ao ativar a Reputação no Ideas e, em seguida, escolher nomes e limites de nível, você permite que os usuários ganhem pontos e classificações que recompensam e incentivam a atividade frequente e significativa na comunidade. À medida que os membros da comunidade se envolvem com mais frequência, eles melhoram a qualidade geral das ideias, o que significa que todos se beneficiam de uma parceria vibrante e criativa com seus clientes.

Os usuários recebem pontos por muitas atividades, incluindo:

- Criação de uma ideia
- Recebimento de um comentário sobre sua ideia
- Recebimento de um voto favorável para sua ideia ou comentário
- Comentários sobre a ideia de outra pessoa

Os pontos de reputação são calculados separadamente para cada zona, e para a atividade cumulativa dentro de toda a organização. Os usuários que participam em diferentes zonas terão diferentes valores de reputação para cada zona com base em sua atividade nela. Quando os usuários estiverem logados ao aplicativo interno, sua pontuação de reputação se baseará na sua participação em todas as zonas às quais pertencem.

O Ideas vem com os seguintes níveis predefinidos de reputação que se aplicam a todas as zonas e ao aplicativo interno. Usando a API, os níveis de reputação e os pontos de cada nível podem ser adicionados ou editados para refletir os níveis de participação em sua comunidade.

Nome	Pontos por nível
Observador	0 a 99
Contribuinte	100 a 399
Influenciador	400 a 1499
Formador de opinião	Mais de 1.500

Os níveis de reputação estão disponíveis por meio da API e podem ser exibidos em implantações personalizadas do Ideas. Para adicionar ou editar os nomes dos níveis de reputação, os pontos por nível ou outros atributos de uma reputação em qualquer uma das suas zonas, use os objetos IdeaReputation e IdeaReputationLevel da API. É possível criar até 25 níveis de reputação diferentes para cada zona.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizando as configurações do Ideas

Designando especialistas da comunidade

Designe seus melhores usuários como especialistas em suas comunidades.

O especialista da comunidade é um membro que fala com credibilidade e autoridade em nome da organização. Quando o especialista da comunidade publica um comentário ou idéia, um ícone exclusivo ( ) é exibido próximo ao nome para que os outros membros possam facilmente identificar informações críveis dentro da comunidade. O administrador do Salesforce pode designar tantos especialistas da comunidade quanto forem necessários.

Se quiser ter especialistas dentro da sua comunidade, crie um grupo público que inclua esses usuários. Então, durante o processo de configuração você designará esse grupo público como seus especialistas da comunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Antes de você selecionar um grupo público para ser especialista da comunidade, observe o seguinte:

- O especialista da comunidade pode ser um funcionário da organização que seja responsável por fornecer as respostas oficiais à comunidade, ou outra pessoa de fora da organização que seja ativa dentro da comunidade e que tenha conhecimento sobre o assunto.
- A única diferença entre o especialista da comunidade e os outros membros é o ícone exclusivo que é exibido próximo ao nome do especialista da comunidade. Os especialistas da comunidade não têm permissões além das especificadas no perfil de usuário e nos conjuntos de permissões.
- Os especialistas da comunidade devem fazer parte de um grupo público que, por sua vez, deve estar especificado na lista suspensa `Grupo de especialistas`. Você pode precisar criar um grupo público para cada comunidade se os especialistas dentro dessas comunidades forem diferentes.
- Se a comunidade for exibida no Portal de clientes ou no portal do parceiro, você pode usar uma folha de estilos em cascata (CSS) para alterar o ícone associado ao especialista da comunidade. Ao criar um novo portal, especifique o CSS no `Cabeçalho` do portal e use a classe `expertUserBadge` para fazer referência à nova imagem de segundo plano para o especialista da comunidade. Recomendamos que o ícone de especialista da comunidade não seja maior que 16 por 16 pixels. .

CONSULTE TAMBÉM:

Criando e editando zonas

Definir layouts de página para ideias

Ao criar um campo personalizado para o Ideas, é possível adicioná-lo à seção Informações adicionais que aparece nas páginas Publicar ideia e Detalhes da ideia.

Você pode especificar a ordem em que o campo personalizado é exibido na seção Informações adicionais, bem como remover um campo personalizado dessas páginas sem apagar permanentemente o campo do sistema. Embora seja possível mover campos padrão para o layout da página, por padrão eles já aparecem na seção Detalhes da ideia no topo da página e sua ordem não é personalizável. Contudo, você pode arrastar o campo `Status` para a seção Informações adicionais e, assim, fazer o status de uma ideia aparecer no layout da página.

Nota: O rótulo e o layout da seção Informações adicionais não podem ser personalizados.

1. Nas configurações de gerenciamento de objeto para ideias, acesse Layouts de página.
2. Clique em **Editar**.
3. Selecione um campo personalizado na caixa à direita e arraste-o para a seção Informações adicionais. Os campos personalizados aparecem na ordem em que foram colocados na seção Informações adicionais.
4. Para exibir o status de uma ideia para os membros da zona, selecione o campo `Status` e arraste-o até a seção Informações adicionais.
5. Para permitir que os usuários adicionem arquivos a ideias, selecione o campo `Anexos` e arraste-o para a seção Informações adicionais. Confirme se você configurou a segurança no nível do campo para seus usuário.
6. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir o layout de um campo personalizado do Ideas:
- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Definir valores de lista de opções para os campos Categorias e Status

Adicionando acionadores do Apex a comentários no Ideas

Adicionar acionadores do Apex a comentários ao Ideas permite executar ações relacionadas a comentários que os usuários publicam em uma ideia.

Um acionador é um conjunto de código Apex que dispara em determinado momento do ciclo de vida de um registro. É possível adicionar acionadores do Apex a comentários no Ideas para gerenciar melhor as ideias em sua comunidade.

Use acionadores em comentários para executar as seguintes ações como:

- Enviar uma notificação por email ao moderador ou outro usuário quando é deixado um comentário em uma ideia.
- Enviar uma notificação por email ao usuário com o conteúdo do seu comentário.
- Notificar o moderador quando determinado número de comentários é atingido por uma ideia.
- Impedir a postagem de comentários com palavras específicas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir acionadores do Apex:
- "Apex do autor"

Para gerenciar comunidades do Ideas:
- "Personalizar aplicativo"

Migrando para o aplicativo Comunidade

Se sua organização tiver ativado o Ideas antes da versão do Winter '10, recomendamos que você migre para o novo aplicativo Comunidade. O aplicativo Comunidade:

- Substitui o aplicativo Ideas no menu de aplicativos do Force.com.
- Inclui as guias Ideias e Respostas.

  O Answers é um recurso do aplicativo Comunidade que permite que os usuários façam perguntas e solicitem que os membros da comunidade publiquem respostas. Os membros da comunidade podem, então, votar na eficiência de cada resposta e a pessoa que fez a pergunta pode marcar uma resposta como a melhor.

Cuidado: Assim que você migrar para o aplicativo Comunidade, não poderá retornar ao aplicativo Ideias antigo. A guia Ideias com todos os seus dados existentes ainda estará disponível no novo aplicativo Comunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para personalizar as configurações do Ideas:
- "Personalizar aplicativo"

Para migrar para o aplicativo Comunidade:

1. Em Configuração, insira *Configurações de ideias* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de ideias**.

   A mensagem Comunidade é exibida na parte superior da página Configurações de ideias. Se a mensagem Comunidade não for exibida, o aplicativo Comunidade já está ativado para sua organização.
2. Clique em **Ativar** abaixo da mensagem Comunidade. O Salesforce verifica se há algum objeto personalizado chamado Comunidade em sua organização. Se houver, você deverá excluir ou renomear o objeto antes de ativar o aplicativo Comunidade.
3. Clique em **Ativar** quando o Salesforce confirmar se está tudo pronto para migrar para o aplicativo Comunidade.

Personalizando os campos padrão e personalizados do Ideas

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir valores de listas de opções:	"Personalizar aplicativo"
Para definir a segurança no nível do campo:	"Personalizar aplicativo"
Para definir ou alterar regras de validação de campo:	"Personalizar aplicativo"
Para criar campos personalizados do Ideas:	"Personalizar aplicativo"
Para ativar anexos de ideias:	"Personalizar aplicativo"

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Os administradores podem personalizar os campos padrão e personalizados do Ideas para suprirem as exigências exclusivas da organização:

- Defina os valores da lista de opções para os campos Categorias e Status.
- Clique no nome do campo padrão ou personalizado para definir segurança em nível de campo.
- Clique no nome do campo personalizado para definir regras de validação.
- Crie um campo personalizado para o Ideas. Os campos personalizados são exibidos na seção Informações adicionais das páginas Publicar idéia e Detalhes da idéia.

- Adicione o campo `Anexo` ao layout e defina a segurança no nível do campo. Os usuários podem anexar todos os tipos de arquivo suportados, incluindo apresentações do Microsoft® PowerPoint® e planilhas de Excel®, arquivos Adobe® PDF, arquivos de imagem, de áudio e de vídeo. O tamanho máximo de anexo é determinado pela sua organização.

  Nota: Em implantações personalizadas do Ideas, é possível usar o método Apex `URL.getFileFieldURL` para recuperar o URL de download de anexos de arquivo.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizando as configurações do Ideas

Selecionar padrões e valores de lista de opções para uma zona

Após definir os valores da lista de opções dos campos `Categorias` e `Status`, é possível adicionar e remover os valores da lista de opções desses campos em cada zona e especificar um valor padrão. Isso lhe permite personalizar os campos `Categorias` e `Status` com base no objetivo exclusivo de uma zona. Para obter mais informações, consulte Definir valores de lista de opções para os campos Categorias e Status na página 124.

Para adicionar ou remover valores de listas de opções de uma zona específica:

1. Em Configuração, insira *`Zonas`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Zonas**.
2. Clique no nome da zona.
3. Na seção `Listas de opções de ideias disponíveis para edição`, clique em **Editar** ao lado do campo `Categorias` ou `Status`.
4. Para remover um valor da lista de opções, selecione-o na lista Valores selecionados e clique em **Remover**.
5. Para adicionar um valor de lista de opções à zona, selecione-o na lista Valores disponíveis e clique em **Adicionar**.
6. Para especificar um valor padrão para o campo, use a lista suspensa Padrão.
7. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Criando e editando zonas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar ou remover valores de listas de opções de uma zona:

- "Personalizar aplicativo"

Definir valores de lista de opções para os campos Categorias e Status

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir valores de listas de opções:
- "Personalizar aplicativo"

Visão geral

Para os membros de uma zona poderem atribuir categorias a uma ideia ou exibir o status dela, o administrador do Ideas precisa definir valores da lista de opções para os campos `Categorias` e `Status`. Estes campos só estão disponíveis em uma comunidade de ideias e não em uma comunidade de respostas.

As categorias são valores definidos pelo administrador que ajudam a organizar as ideias em subgrupos lógicos dentro de uma zona. A lista suspensa Exibir categoria, na guia Idéias, permite que os usuários filtrem idéias por categoria, e a listas de opções `Categorias` na página Publicar idéias permite que os usuários adicionem categorias às suas idéias.

O status da ideia ajuda os membros da zona a rastrearem seu progresso. Por exemplo: "Em revisão", "Revisada", "Em breve" e "Disponível" são valores de status comuns que o administrador pode definir e atribuir às idéias. O status da ideia é exibido próximo ao seu título para que todos os membros da zona possam vê-lo.

Nota: Se o campo `Categoria` for exibido (e não o campo `Categorias`), os membros da sua zona só poderão atribuir uma única categoria à ideia. Para permitir que eles atribuam várias categorias a uma ideia, em Configuração, insira *`Configurações de ideias`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Configurações de ideias** e ative `Categorias`.

Definindo valores da lista de opções

Para definir os valores da lista de opções para os campos `Categorias` e `Status`:

1. Em Configuração, insira *`Ideias`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Campos**.
2. Clique em **Editar** ao lado do campo padrão `Categorias` ou `Status`.
3. Na página de edição da lista de opções, clique em **Novo** para adicionar novos valores da lista de opções ao campo padrão. Você também pode editar, excluir, reordenar e substituir os valores da lista de opções.

   Nota: Depois de você adicionar os valores da lista de opções ao campo `Categorias` ou `Status`, o campo sempre precisará de pelo menos um valor da lista de opções. Isso significa que você pode excluir valores da lista de opções até só restar um para o campo.

4. Adicione um ou mais valores de lista de opções (um por linha) na área de texto fornecida.
5. Selecione as zonas nas quais deseja incluir os novos valores da lista de opções.
6. Salve suas alterações.
7. Para especificar um valor padrão para os campos `Categorias` ou `Status`, consulte Selecionar padrões e valores de lista de opções para uma zona.

   Nota: Não use o link **Editar** na página Campos para especificar um valor padrão para `Categorias` ou `Status`. Você só pode especificar um valor padrão pela página Detalhe da zona.

8. Para exibir o status de uma ideia para os membros da zona, selecione o campo `Status` e arraste-o até a seção Informações adicionais. Você pode encontrar esse campo em Configuração, inserindo *`Ideias`* na caixa `Busca rápida` e selecionando **Campos**.

Depois de marcar essa caixa de seleção, você pode atribuir um status a qualquer idéia ao publicar uma nova idéia ou editar uma idéia existente.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando o Ideas

Selecionar padrões e valores de lista de opções para uma zona

Ativando o campo Categorias

As organizações que usam o campo `Categoria` podem alternar para o campo de seleção múltipla `Categorias`, que permite aos membros da zona associarem mais de uma categoria a uma ideia. O campo `Categoria` só permite que uma categoria seja associada a uma idéia.

Cuidado: Depois que você ativar o campo `Categorias`, não será possível desativá-lo. Além disso, ativar o campo `Categorias` desativa automaticamente o antigo campo `Categoria` no Salesforce e na API.

Ao ativar o campo `Categorias`, o Salesforce faz automaticamente o seguinte:

- Verifica as regras de fluxo de trabalho, os acionadores, as regras de validação, os campos personalizados e o Apex code da sua organização e lista todas as áreas que fizerem referência ao campo `Categoria`. É preciso corrigir manualmente ou remover essas referências antes de o Salesforce permitir que você ative o campo `Categorias`.
- Move automaticamente todos os valores da lista de opções e layouts de pesquisa do antigo campo `Categoria` para o novo campo `Categorias`.
- Garante que todas as idéias estejam associadas a um valor adequado da lista de opções no novo campo `Categorias`.
- Verifica o novo campo `Categorias` disponível no Salesforce e na API.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para personalizar as configurações do Ideas:
- "Personalizar aplicativo"

Para ativar o campo `Categorias`:

1. Em Configuração, insira *`Configurações de ideias`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de ideias**.
2. Clique em **Ativar**, abaixo da mensagem de Categorias, no topo da página. Esse botão não será exibido se sua organização já tiver o campo `Categorias` ativado.

   O Salesforce verifica as regras de fluxo de trabalho, os acionadores, as regras de validação, os campos personalizados e o Apex code da sua organização em busca de referências ao campo `Categoria` e lista todas as áreas onde essa referência precisa ser removida.
3. Se você precisar remover as referências ao campo `Categoria`, clique em **Cancelar**. Depois de ter removido as referências, tente ativar o campo `Categorias` novamente.

   Nota: Para regras de validação e fluxo de trabalho, você precisa excluir a regra ou consertar a referência da Categoria dentro da regra. Não é suficiente desativar a regra. Se você precisar excluir um campo personalizado que faça referência ao campo `Categoria`, não se esqueça de apagá-lo depois de ele ser excluído. .
4. Leia as informações na janela pop-up e clique em **Ativar**. Pode levar vários minutos para o Salesforce ativar o novo campo.

5. Conserte todos os relatórios personalizados que fizerem referência ao antigo campo `Categoria`.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizando as configurações do Ideas

Selecionar padrões e valores de lista de opções para uma zona

Definir valores de lista de opções para os campos Categorias e Status

Ativar temas de ideia

1. Em Configuração, insira *`Configurações de temas de ideia`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de temas de ideia**.
2. Clique em **Editar**.
3. Selecione `Ativar Temas do Idea`.
4. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizando as configurações do Ideas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para personalizar as configurações de Temas do Idea:

- "Personalizar aplicativo"

Comunidades do Chatter Answers

Visão geral da implementação de Respostas do Chatter

Nota: Recomendamos que os administradores avançados e desenvolvedores do Salesforce configurem e mantenham o Chatter Answers, pois este envolve diversos recursos Salesforce.

Chatter Answers é uma comunidade de suporte e autoatendimento na qual os clientes podem publicar perguntas e receber respostas e comentários de outros usuários ou de seus agentes de suporte. O Chatter Answers reúne artigos de Case, Questions and Answers e Salesforce Knowledge em uma experiência unificada. Para os administradores poderem configurar o Chatter Answers, suas organizações devem ter categorias de dados implementadas. Se deseja que os artigos do Salesforce Knowledge sejam exibidos nas suas zonas, os administradores precisam implementar o Salesforce Knowledge.

Ao contrário dos outros recursos do Salesforce, Chatter Answers abarca várias áreas de configuração. Não há um local do Salesforce onde você possa atualizar e configurar todas as opções relacionadas ao ChatterAnswers. Por exemplo, configurar o Chatter Answers pode exigir a atualização das configurações do Portal de clientes, em Configuração, inserindo *`Configurações do portal de clientes`* na caixa `Busca rápida`, selecionando **Configurações do portal de clientes**, bem como configurações do site Force.com inserindo *`Sites`* na caixa `Busca rápida`, depois selecionando **Sites**.

A configuração das Respostas do Chatter também inclui a personalização e manutenção.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance** e **Unlimited**.

- Casos
- Regras de atribuição de caso
- Regras de fluxo de trabalho em casos ou perguntas
- Acionadores do Apex em perguntas
- Páginas do Visualforce
- Usuários do portal do cliente
- Padrões de compartilhamento para toda a organização
- Licenças de recursos

A personalização da aparência da sua zona do Chatter Answers para corresponder à marca da sua empresa implica em criar ou atualizar as páginas do Visualforce e adicioná-las ao site Force.com usado para hospedar sua zona.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando as respostas do Chatter

Configurando as respostas do Chatter

Nota: As etapas abaixo são diretrizes gerais para configurar o Chatter Answers. As Respostas do Chatter integram vários recursos do Salesforce, inclusive recursos que os administradores talvez já tenham implantado, por isso cada implantação das Respostas do Chatter pode ser diferente. Entre em contato com o Salesforce para saber detalhes sobre a implantação.

Para os administradores poderem configurar o Chatter Answers, suas organizações devem ter categorias de dados implementadas. Se deseja que os artigos do Salesforce Knowledge sejam exibidos nas suas zonas, os administradores precisam implementar o Salesforce Knowledge.

1. Ativar Respostas do Chatter.
2. Definir as configurações de notificação do email.
3. Implementar um Portal de cliente (se ainda não houver um para a sua organização).
4. Configurar o Portal do cliente de sua organização para as Respostas do Chatter.
5. Configurar usuários do portal de alto volume para o próprio cadastramento.
6. Implementar um site do Force.com (se ainda não houver um para a sua organização e você quiser usar um site).
7. Configurar o site do Force.com de sua organização para as Respostas do Chatter.
8. Configurar casos para as Respostas do Chatter.
9. Definir visibilidade da guia Perguntas.
10. Você também pode:
    - Atribuir categorias de dados para Respostas do Chatter
    - Configurar o Salesforce Knowledge para Respostas do Chatter.
    - Adicionar Chatter Answers aos Portais de clientes e Portais de parceiro.
11. Configurar uma ou mais zonas.
12. Solucionar problemas de configuração.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar as respostas do Chatter:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar usuários"

  E

  "Editar usuários de autoatendimento"

Importante: Depois de configurar Chatter Answers, o funcionamento pode não ser adequado se você alterar qualquer uma das configurações mencionadas acima. Se determinados problemas de configuração forem detectados, o Salesforce enviará notificações por email para o usuário de`contato do site`.

Dica:

- Você pode adicionar campos personalizados para perguntas ou respostas somente para fins de integração de API. Por exemplo, adicione um campo de texto personalizado às perguntas e use a API para preencher o campo de texto com o nome do país de origem da publicação de cada pergunta. Nenhum campo personalizado que você criar para perguntas ou respostas será exibido na interface de usuário do Salesforce.
- É possível personalizar campos, layouts de página, botões e link, acionadores do Apex e regras de validação para perguntas e respostas do Chatter Answers em Configuração, inserindo "Chatter Answers" na caixa `Busca rápida`, selecionando **Chatter Answers** e escolhendo a configuração apropriada.
- É possível renomear o `Suporte ao cliente` na interface de usuário de suas zonas. Por exemplo, é possível alterar "Suporte e atendimento ao cliente" para "Suporte da Acme." Basta editar o rótulo de Suporte e atendimento ao cliente no objeto Pergunta.
- Você também pode renomear a guia Chatter Answers no seu portal.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da implementação de Respostas do Chatter

Guia de implementação do Chatter Answers

Ativar o Chatter Answers

Ative o Chatter Answers para configurar as zonas do Chatter Answers.

1. Em Configuração, insira *`Configurações do Chatter Answers`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do Chatter Answers**.
2. Clique em **Editar**.
3. Selecione **Ativar Chatter Answers**.
4. Você também pode selecionar:

Opção	Descrição
`Mostrar Chatter Answers em Portais`	Permite adicionar Chatter Answers como uma guia no Portal de clientes ou Portal de parceiro. Ao escolher essa opção, é necessário adicionar a guia Chatter Answers a cada portal e atribuir a licença de usuário do Chatter Answers aos usuários do portal. Caso você queira apenas exibir Chatter Answers em seus portais, não será necessário configurar um site Force.com para hospedar o Chatter Answers. No entanto, um site permite que usuários convidados acessem alguns dados do Chatter Answers sem login, enquanto portais não os permitem.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar Respostas do Chatter:

- "Personalizar aplicativo"

Opção	Descrição
`Otimizar fluxo da pergunta`	Permite que os usuários filtrem resultados de pesquisa por artigos ou perguntas antes de publicar uma pergunta em qualquer uma das suas zonas do Chatter Answers. Também adiciona os campos `Título` e `Corpo` às perguntas para facilitar a entrada de texto e a verificação. Essa configuração é ativada automaticamente quando Chatter Answers é ativado.
`Ativar editor de texto complexo`	Permite que os membros da zona usem o editor de rich text para formatar texto e carregar imagens ao publicar perguntas e respostas. Essa configuração é ativada automaticamente quando Chatter Answers é ativado. Nota: `Otimizar fluxo da pergunta` deve estar ativado para selecionar essa opção.
`Mostrar Procurar/perguntar em editor inline`	Incorpora Procurar/perguntar em editor inline, em vez de usar uma janela pop-up. Nota: `Otimizar fluxo da pergunta` deve estar ativado para selecionar essa opção.
`Ativar reputação`	Permite que os usuários ganhem pontos e avaliações que serão exibidos como texto mediante a colocação do mouse nas fotos do perfil. A reputação é ativada em todas as zonas. Essa configuração é ativada automaticamente quando Chatter Answers é ativado.
`Permitir a publicações de respostas por email`	Permite que os usuários publiquem respostas respondendo a notificações por email.
`Ativar login único do Facebook`	Permite que os usuários façam login em suas zonas do Chatter Answers com seus logins do Facebook. Se você escolher essa configuração, suas zonas exibirão uma opção para `Conectar-se ao Facebook` ao lado de `Conectar` da sua zona. Quando um usuário se conecta ao Chatter Answers com o login do Facebook, o nome, o sobrenome e a foto associados à conta do Facebook são usados nas publicações das zonas. Ao ativar esse recurso, defina e ative um provedor de autenticação do Facebook nos controles de segurança da organização.
`Provedor de autenticação do Facebook`	Permite escolher um provedor de autenticação do Facebook existente após selecionar `Ativar login único do Facebook`. Escolha um provedor de autenticação do Facebook para implantar login único do Facebook nas suas zonas do Chatter Answers. Essa configuração é ignorada se você tiver associado a zona do Chatter Answers à comunidade do Chatter com um provedor de autenticação do Facebook diferente.

Opção	Descrição
`Página de perfil personalizado`	Permite que você selecione uma página personalizada do Visualforce para os perfis de usuário do Chatter Answers em um site de comunidade do Chatter público. A opção **Visível sem autenticação** deve estar definida para a zona, de modo que as páginas de perfil de usuário sejam usadas. Os atributos a seguir são transmitidos para a página personalizada do Visualforce selecionada: • `communityId`. Esse atributo indica a zona (como pergunta ou resposta) na qual o item de feed selecionado no momento pertence. • `userId`. Esse atributo indica o proprietário do item de feed selecionado no momento, como pergunta ou resposta. • `showHeader`. Esse atributo é um valor booleano que especifica se o cabeçalho da guia Salesforce está incluído na página. Se esse atributo for definido como verdadeiro, o cabeçalho da guia Salesforce é exibido.

5. Clique em **Salvar**.

Após ativar o Chatter Answers, diversos itens são adicionados automaticamente à sua organização para serem usados na configuração de zonas:

- Uma guia de perguntas e respostas na qual os administradores e usuários internos podem ver e usar o Chatter Answers. Os administradores podem renomear essa guia.
- Configurações de permissões padrão para Perguntas sobre perfis de usuários a fim de que você possa conceder aos usuários permissão para perguntas e respostas.
- Páginas do Visualforce que podem ser adicionadas a um site do Force.com, uma guia em uma Comunidade ou um Portal de clientes para que os usuários possam se registrar, entrar e exibir os itens de feed em uma zona.
- Uma classe do Apex chamada `ChatterAnswersRegistration` com um método para personalizar a Criação de conta para usuários do portal.
- Um acionador do Apex para perguntas denominadas `chatter_answers_question_escalation_to_case_trigger` de modo que as perguntas com atributos especificados sejam automaticamente escaladas para os casos.
- Uma atualização de campo de fluxo de trabalho denominada `chatter_answers_num_subscriptions_above_`, de modo que quando uma pergunta é escalada para um caso, a `Prioridade` nas perguntas é atualizada.
- Duas regras de fluxo de trabalho, `chatter_answers_no_best_reply_within_time_limit_wf` e `chatter_answers_num_subscriptions_above_limit_wf`, que é possível personalizar e ativar de modo que perguntas sem as melhores respostas ou perguntas com um número especificado de seguidores estão automaticamente escaladas para os casos.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da implementação de Respostas do Chatter

Configurando as respostas do Chatter

Páginas do Visualforce para Respostas do Chatter

Depois que você ativa as Respostas do Chatter, as páginas do Visualforce abaixo são automaticamente adicionadas à sua organização. É possível usar essas páginas para definir e configurar o Chatter Answers.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance** e **Unlimited**.

Página do Visualforce	Descrição
`ChatterAnswersAgentView`	O componente do Visualforce que exibe perguntas em páginas de detalhes de caso quando as perguntas são convertidas em casos. Esse componente é opcional e oferece uma alternativa à página de detalhes do caso.
`ChatterAnswersChangePassword`	A página em que os usuários podem alterar suas senhas da zona.
`ChatterAnswersForgotPassword`	A página de esquecimento de senha da zona.
`ChatterAnswersForgotPasswordConfirm`	A página de confirmação de esquecimento de senha para a zona.
`ChatterAnswersHelp`	A página de ajuda online exibida aos usuários quando eles clicam em **Precisa de ajuda?**.
`ChatterAnswersLogin`	A página de login da zona.
`ChatterAnswersRegistration`	A página em que os usuários podem se autorregistrar para acessar a zona.
Ao criar uma zona, a página a seguir é adicionada à sua organização: *`Nome da comunidade`*`_principal` (Home page)	A página que inclui feeds de perguntas, respostas e artigos do Salesforce Knowledge para a sua zona. Essa página também é usada para determinar a comunidade a partir da qual são enviadas notificações por email aos usuários. Essa página é automaticamente gerada ao salvar uma nova zona sem escolher `Visualforce Página que hospeda os feeds de sua comunidade`. A página gerada inclui a ID de sua zona para que os tópicos, perguntas e respostas sejam associados e possam ser exibidos em sua zona específica. A página é nomeada de acordo com sua zona, com o acréscimo do sufixo "_main," por exemplo, `NomedaZona_main`. A página também

Página do Visualforce	Descrição
	inclui um atributo de idioma que corresponde ao idioma padrão da sua organização.

CONSULTE TAMBÉM:

- Ativar o Chatter Answers
- Configurando as respostas do Chatter
- Personalizando o Chatter Answers usando páginas do Visualforce

Personalizando o Chatter Answers usando páginas do Visualforce

É possível criar uma página do Visualforce que exiba a zona do Chatter Answers personalizada para seus usuários.

Usando uma página do Visualforce, é possível adicionar widgets personalizados ao Chatter Answers, como avisos ou anúncios, que permitem a expansão da sua marca e mudam a experiência dos usuários. Também é possível controlar a disposição dos elementos na página. Seus clientes podem acessar sua zona do Chatter Answers personalizada por meio do site Force.com, uma guia na comunidade ou um Portal de clientes ao qual a página do Visualforce foi adicionada. Quando usuários internos acessam a zona do Chatter Answers que usa uma página do Visualforce, veem apenas a zona relacionada à página. Eles não podem alternar zonas como podem ao usar a guia Perguntas e respostas padrão.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance** e **Unlimited**.

Nota: Não é possível personalizar a guia Perguntas e respostas do Chatter com uma página do Visualforce, mas é possível adicionar uma guia Visualforce em sua organização e criar uma experiência interna no Chatter Answers com a página personalizada do Visualforce.

Para exibir a zona, a página do Visualforce criada deve incluir o componente `chatteranswers:allfeeds` ou uma combinação dos seguintes componentes: `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:guestsignin`, `chatteranswers:feedfilter`, `chatteranswers:feeds`, `chatteranswers:searchask`, `chatteranswers:datacategoryfilter`.

Exemplo: Página personalizada do Visualforce usando o componente `chatteranswers:allfeeds`

O componente `chatteranswers:allfeeds` fornece uma página pronta do Visualforce no Chatter Answers. Uma página que usa o componente `chatteranswers:allfeeds` inclui os seguintes elementos do Chatter Answers:

- Login no Chatter Answers
- Perfil do Chatter Answers
- Filtros de categoria de dados
- Barra Procurar/perguntar
- Filtros de feed
- Feed de perguntas

Por exemplo, a seguinte página do Visualforce, incluindo o componente `chatteranswers:allfeeds`, tem todos os elementos do Chatter Answers na disposição padrão para uma zona sem outros widgets personalizados.

```
<apex:page>
```

```
   <body>
         <chatteranswers:allfeeds communityId="09aD00000000K7c"/>
   </body>
</apex:page>
```

Exemplo: Página personalizada do Visualforce usando todos os componentes de página do Chatter Answers

O uso de componentes de página do Chatter Answers permite escolher os elementos da zona do Chatter Answers que aparece para os clientes. É possível usar apenas um componente ou personalizar sua página para usar todos eles. Você pode incluir os seguintes componentes:

- `chatteranswers:aboutme`
- `chatteranswers:guestsignin`
- `chatteranswers:feedfilter`
- `chatteranswers:feeds`
- `chatteranswers:searchask`
- `chatteranswers:datacategoryfilter`

Use os componentes de página do Chatter Answers em vez do componente `chatteranswers:allfeeds` para ter mais flexibilidade na disposição dos elementos da página. Por exemplo, a seguinte página do Visualforce inclui todos os elementos padrão do Chatter Answers, mas eles aparecem em uma ordem diferente na página resultante do que quando se usa o componente `chatteranswers:allfeeds`. Nesse exemplo, o componente Procurar/perguntar e o filtro de feed aparecem abaixo do feed, em vez de acima dele.

```
<apex:page language="en_US" showHeader="false" cache="true">
 <body>
  <div class="csMini">
   <div class="threecolumn">
    <div class="leftContent">
     <chatteranswers:guestsignin />
     <chatteranswers:aboutme communityId="09aD00000000cfE"/>
     <chatteranswers:datacategoryfilter communityId="09aD00000000cfE"/>
    </div>
    <div class="mainContent">
     <div class="lowerMainContent" id="lowerMainContent">
      <div id="rightContent" class="rightContent"></div>
      <div id="centerContent" class="centerContent">
       <chatteranswers:feeds communityId="09aD00000000cfE"/>
       <chatteranswers:searchask communityId="09aD00000000cfE"/>
       <chatteranswers:feedfilter />
      </div>
     </div>
    </div>
    <div class="clearingBox"></div>
   </div>
  </div>
```

```
 </body>
</apex:page>
```

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionando uma página personalizada do Visualforce para exibir o Chatter Answers

Páginas do Visualforce para Respostas do Chatter

Configurando notificações de email para usuários do Chatter Answers

Determine quando os emails serão enviados aos usuários configurando as definições de notificação que se aplicam a todas as suas zonas. Cada email inclui um link para uma zona específica, para que os usuários possam retornar facilmente a ela.

1. Em Configuração, insira *Configurações de notificação de email* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de notificação de email**.
2. Clique em **Editar**.
3. Escolha entre as seguintes configurações:

Opção	Descrição
Respostas para uma pergunta pertencente a eles	Notifique os clientes quando outros usuários respondem às suas perguntas.
Respostas para uma pergunta que eles acompanham	Notifique os clientes quando outros usuários respondem a perguntas que eles estão acompanhando.
Selecione a melhor resposta para uma pergunta que eles acompanham	Notifique os clientes quando a melhor resposta é selecionada para uma pergunta que eles estão acompanhando.
Enviam uma resposta particular para a pergunta deles. (Atendimento ao cliente)	Notifique os clientes quando o atendimento ao cliente responde às perguntas deles de forma particular.

4. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar as notificações de email para os usuários do Chatter Answers:

- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da implementação de Respostas do Chatter

Configurando as respostas do Chatter

Configurando um Portal do cliente para Respostas do Chatter

Nota: Mesmo que você não planeje usar o Portal de clientes, é necessário configurar um para o Chatter Answers para autenticar os usuários que fazem login na sua zona do Chatter Answers.

1. Em Configuração, insira *Configurações do Portal de clientes* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do Portal de clientes**.
2. Clique em **Editar** ao lado do Portal do cliente que você deseja configurar para as Respostas do Chatter.
3. Clique em Login ativado para permitir que os usuários efetuem login nas Resposta do Chatter.
4. Em Endereço de email de origem, digite o endereço do qual todas as comunicações por email são enviadas da sua zona do Chatter Answers. Por exemplo, support@acme.com.
5. Em Nome do endereço de email, digite o nome associado ao Endereço de email. Por exemplo, Acme Customer Support.
6. Clique em Autocadastramento ativado para permitir que os usuários se registrem para ter acesso às Respostas do Chatter.
7. Em Licença padrão de novo usuário, escolha a licença de usuário do portal que é automaticamente atribuída aos clientes que fazem seu próprio cadastro. Recomendamos que você escolha a licença de Portal do cliente de alto volume.
8. Em Perfil padrão de novo usuário, escolha o perfil que é automaticamente atribuído aos clientes que fazem seu próprio cadastro. Recomendamos que você escolha o perfil que foi clonado e personalizado para autocadastramento.
9. Clique em **Salvar**.
10. Atribua o perfil selecionado como Perfil de novo usuário padrão para o Portal de clientes para que os usuários possam fazer login em sua zona:
    a. Em Configuração, insira *Configurações do Portal de clientes* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do Portal de clientes**.
    b. Selecione o nome de seu portal.
    c. Na seção de Perfis atribuídos, clique em **Editar perfis**.
    d. Clique em Ativo ao lado do perfil que você selecionou como Perfil padrão de novo usuário.
    e. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar e atualizar o portal de clientes:
- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da implementação de Respostas do Chatter
Configurando as respostas do Chatter
Ativar o login e as configurações do Portal de clientes

Configurando usuários do portal para autocadastramento às Respostas do Chatter

Configurar usuários do Portal do cliente para autocadastramento à comunidade do Chatter Answers.

1. Clonar o perfil de Portal do cliente de alto volume para poder personalizá-lo:
   a. Em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, em seguida selecione **Perfis**.
   b. Clique em **Clonar** ao lado de Portal do cliente de alto volume.
   c. Insira um nome para o novo perfil.
   d. Clique em **Salvar**.
2. Personalize o perfil clonado para incluir permissões aos objetos padrão em sua comunidade:
   a. Em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, em seguida selecione **Perfis**.
   b. Clique no nome do perfil clonado.
   c. Clique em **Editar**.
   d. Em Permissões de objeto padrão, clique nas seguintes permissões para estes objetos:

Objeto	Permissões
Casos	Ler, Criar
Contatos	Leitura
Perguntas	Ler, Criar
Conta	Leitura

   e. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar e atualizar o portal de clientes:
- "Personalizar aplicativo"

Para gerenciar usuários do portal de clientes:
- "Editar usuários de autoatendimento"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando as respostas do Chatter
Configurando um Portal do cliente para Respostas do Chatter
Visão geral dos usuários de respostas do Chatter

Configurando um site Force.com para as Respostas do Chatter

Nota: A configuração de um site Force.com é recomendada para comunidades de autoatendimento.

Configure um site Force.com para o Chatter Answers para hospedar um domínio e exibir publicamente alguns dados do Salesforce, como perguntas, respostas e artigos do Salesforce Knowledge.

1. Em Configuração, insira *Sites* na caixa `Busca rápida` e selecione **Sites**.
2. Clique em **Editar** ao lado do nome do site que você deseja configurar para as Respostas do Chatter.
3. Marque `Ativo` para ativar o site.

   Você pode ativar o site após concluir a configuração de Respostas do Chatter.
4. Em `Página inicial ativa do site`, escolha uma página do Visualforce como página inicial do seu site.
5. Clique em **Salvar**.
6. Clique em **Editar** na lista relacionada Páginas do site do Visualforce.
   a. Use os botões **Adicionar** e **Remover** para ativar ou desativar as seguintes páginas do Visualforce para seu site:
      - `ChatterAnswersAgentView`
      - `ChatterAnswersChangePassword`
      - `ChatterAnswersForgotPassword`
      - `ChatterAnswersForgotPasswordConfirm`
      - `ChatterAnswersHelp`
      - `ChatterAnswersLogin`
      - `ChatterAnswersRegistration`

   b. Clique em **Salvar**.
7. Clique em **Configurações de acesso público** para conceder aos usuários convidados (sem autenticação, que não são usuários do Portal do cliente) acesso a casos, perguntas e artigos do Salesforce Knowledge.
   a. Clique em **Editar** no perfil para usuários de Respostas do Chatter.
   b. Em Permissões de objeto padrão, clique em **Ler** em Casos e Perguntas.
   c. Caso queira que os artigos sejam exibidos no Chatter Answers, clique em **Ler** nos tipos de artigo em Permissões do tipo de artigo.
   d. Clique em **Salvar**.
8. Clique em **Editar** ao lado do grupo de categoria na lista relacionada Configurações de visibilidade de grupo de categoria para conceder aos usuários acesso às categorias, de modo que eles possam navegar por perguntas, respostas e artigos do Salesforce Knowledge.
   a. Ao lado de `Visibilidade`, clique em `Todas as categorias`.
   b. Clique em **Salvar**.
9. Retorne ao site e, em Configuração, selecione o nome inserindo *Sites* na caixa `Busca rápida` e selecionando **Sites**.
10. Clique em **Configurações de Login** para habilitar a autenticação de usuário para o site.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar e editar sites do Force.com:
- "Personalizar aplicativo"

a. Clique em **Editar**.

b. Em `Habilitar Login para`, escolha o Portal do cliente que você criou para as Respostas do Chatter.

c. Clique em **Salvar**.

Após configurar seu site Force.com para o Chatter Answers, você pode substituir as páginas padrão do Visualforce que constituem sua comunidade para páginas personalizadas. As páginas do Visualforce são automaticamente definidas para o URL de seu site para que os usuários do portal possam navegar nele.

Nota: Para que os URLs do seu site sejam curtos e fáceis de lembrar, você pode usar o regravador de URL do Chatter Answers. As páginas a seguir usam o regravador de URL:

- `ChatterAnswersHelp`
- `ChatterAnswersLogin`
- `ChatterAnswersRegistration`
- `ChatterAnswersForgotPassword`

O Chatter Answers também é compatível com regravadores de URL personalizados para sites.

1. Em Configuração, insira *`Configurações de sites`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de sites**.
2. Clique em **Editar** ao lado do site.
3. Escolha as páginas que serão substituídas. Se você substituir a `Página de alteração de senha`, a `Página de alteração de senha` do seu site também será atualizada automaticamente.
4. Clique em **Salvar**.

Nota: Os usuários do Internet Explorer 8 receberão um aviso de segurança se você personalizar com URLs que não incluam https://.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da implementação de Respostas do Chatter

Configurando as respostas do Chatter

Páginas do Visualforce para Respostas do Chatter

Configurando casos para as Respostas do Chatter.

Configure os recursos de caso para o Chatter Answers de modo que os casos sejam criados, escalados e acessados pelos devidos usuários de suas zonas do Chatter Answers.

1. Defina os padrões de compartilhamento de toda a organização, como `Particular em conta`, `Controlado pelo pai em contato` e `Particular em caso` para evitar que os usuários acessem informações de outros usuários.
2. Defina a segurança no nível de campo em `Pergunta` nos casos como `Visíveis` para perfis atribuídos ao Portal do cliente de modo que os usuários acessem suas perguntas particulares.
3. Atualize `Origem` em casos com o valor no acionador de Pergunta para que os agentes de suporte possam ver quais casos foram originados em Chatter Answers.
4. Crie uma regra de atribuição de caso onde a Origem do caso corresponda ao valor de Chatter Answers para que os casos criados a partir de perguntas particulares sejam atribuídos a agentes de suporte.
5. Conceda aos usuários do portal de alto volume acesso aos casos para que eles possam acessar suas perguntas particulares nas Respostas do Chatter.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando as respostas do Chatter

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir os padrões de compartilhamento de toda a organização:

- "Gerenciar compartilhamento"

Para definir a segurança no nível do campo:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Para personalizar campos:

Para criar regras de atribuição:

Para conceder aos usuários de alto volume do portal acesso aos casos:

- "Personalizar aplicativo"

Definindo visibilidade da guia Perguntas e respostas

Configure a visibilidade da guia Perguntas e respostas para `Padrão ativado`, de modo que os agentes de suporte possam exibir, pesquisar, filtrar e moderar perguntas publicadas nas suas zonas do Chatter Answers.

1. Em Configuração, insira *`Perfis`* na caixa `Busca rápida`, em seguida selecione **Perfis**.
2. Selecione um perfil de agente de suporte.
3. Dependendo de qual interface do usuário você esteja usando, execute um dos procedimentos a seguir:
   - Interface de usuário de perfil avançada — Na caixa **Localizar configurações...**, insira o nome da guia que você deseja e selecione-o na lista, e clique em **Editar**.
   - Interface de usuário de perfil original — Clique em **Editar**, depois role para a seção Configurações de guia.
4. Especifique a visibilidade da guia Perguntas e respostas para `Padrão ativado`.
5. (Apenas interface de usuário de perfil original) Para redefinir as personalizações de guia dos usuários para as configurações de visibilidade da guia que você especificar, selecione **Substituir as personalizações da guia pessoal dos usuários**.
6. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir a visibilidade guia de Perguntas e respostas:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando as respostas do Chatter

Atribuindo categorias de dados para Respostas do Chatter

Atribua um grupo de categoria de dados ao Chatter Answers de modo que fique disponível para todas as suas zonas do Chatter Answers. Configure cada zona com uma categoria de dados de nível superior (tópico) na qual os clientes e agentes de suporte possam categorizar e filtrar perguntas e artigos do Knowledge.

1. Em Configuração, insira *`Atribuições de categoria de dados`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Atribuições de categoria de dados** em Chatter Answers.
2. Clique em **Editar**.
3. Selecione um grupo de categoria.
4. Clique em **Salvar**.

Nota: Cada zona no Chatter Answers pode ser associada a uma categoria de nível superior. Para que um cliente possa ver uma zona, seu perfil de usuário deve poder ver a categoria de dados de nível superior da zona. Além disso, se um cliente pode ver categorias de dados filho, mas não a categoria de dados de nível superior associados a uma zona, ele não poderá ver a zona.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atribuir categorias de dados a Respostas do Chatter:
- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando as respostas do Chatter

O que são categorias de dados?

Configurando o Salesforce Knowledge para Respostas do Chatter.

Para exibir artigos do Salesforce Knowledge em suas zonas do Chatter Answers, é necessário:

1. Implementar categorias de dados (caso ainda não tenha feito).
2. Implementar o Salesforce Knowledge (caso ainda não tenha feito).
3. Configurar ambos para as Respostas do Chatter.

Configure cada zona com uma categoria de dados de nível superior (tópico) na qual os clientes e agentes de suporte possam categorizar e filtrar perguntas e artigos do Knowledge.

1. Se você usar uma visibilidade de categoria de dados baseada no papel, defina a visibilidade da categoria de dados padrão como `Todas as categorias` para que os clientes não incluídos na hierarquia de função da organização, como os usuários do portal de alto volume, possam acessar categorias que incluem perguntas e artigos do Salesforce Knowledge.

   Alternativamente, use perfis ou conjuntos de permissões para definir a visibilidade da categoria de dados.
2. Crie um grupo de categoria para todas as suas comunidades de modo que você fique menos propenso a atingir o limite de três categorias de dados ativas. Em seguida, adicione uma categoria secundária para cada comunidade; e adicione categorias secundárias para aquelas categorias a fim de fornecer tópicos.
3. Ative o grupo de categoria que você deseja que fique disponível para as Respostas do Chatter para que os usuários possam acessá-las.
4. Conceda a permissão "Ler" para especificar os tipos de artigo nos perfis de usuários do Chatter Answers para que eles possam acessar artigos a partir de suas zonas.
5. Se quiser, permita que agentes de suporte promovam respostas a rascunhos de artigo na base knowledge, para que sua equipe de suporte possa capturar informações úteis rapidamente.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral da implementação de Respostas do Chatter
- Configurando as respostas do Chatter
- Sobre a visibilidade do grupo da categoria
- Criando e modificando grupos de categoria

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar usuários:
- "Gerenciar usuários internos"

Para criar tipos de artigo e ações do artigo:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar Salesforce Knowledge"

Para gerenciar sinônimos:
- "Gerenciar sinônimos"

Para criar categorias de dados:
- "Gerenciar categorias de dados"

Adicionando Chatter Answers a um portal

É possível adicionar o Chatter Answers em um Portal de clientes ou Portal do parceiro existente, para que os usuários do portal possam acessar as zonas do Chatter Answers a partir de um dos canais estabelecidos. Assim que os usuários fizerem login em um dos portais, eles poderão acessar o Chatter Answers em uma guia e escolher qual zona exibir a partir de uma lista suspensa. Caso você queira apenas exibir Chatter Answers em seus portais, não será necessário configurar um site Force.com para hospedar o Chatter Answers. No entanto, um site permite que usuários convidados acessem alguns dados do Chatter Answers sem login, enquanto portais não os permitem.

Quando o Chatter Answers aparece em um portal, ocorre o seguinte:

- O Chatter Answers é exibido como uma guia, que pode ser renomeada.
- Uma lista suspensa permite que os usuários do portal alternem entre todas as suas zonas do Chatter Answers.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance** e **Unlimited**.

- O link **Minhas configurações** dos usuários é substituído por **Ativar emails** e **Desativar emails**.
- **Conectar** e **Inscreve-se** são removidos, pois os usuários de portal podem exibir o Chatter Answers apenas se estiverem conectados ao portal.
- Chatter Answers exibe uma certa aparência que pode ser personalizada.
- O link **Precisa de ajuda?** é removido.
- Se você exibir o Chatter Answers com uma página do Visualforce em um portal, a opção para os usuários mudarem de zona no portal não estará disponível.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando as respostas do Chatter

Configurando o portal de clientes

Adicionar Chatter Answers a um Portal de clientes

É possível adicionar o Chatter Answers a um Portal de clientes existente, para que os usuários de portal possam acessar as zonas do Chatter Answers a partir de um dos canais de suporte estabelecidos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar Chatter Answersa um Portal de clientes:
- "Personalizar aplicativo"

1. Ativar o Chatter Answers para portais:
   a. Em Configuração, insira *`Configurações do Chatter Answers`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do Chatter Answers**.
   b. Clique em **Editar**.
   c. Selecione `Mostrar Chatter Answers em portais`.
   d. Clique em **Salvar**.
2. Edite os perfis de usuário do Portal de clientes para suportar o Chatter Answers.

   Usando a interface do usuário de perfil avançado, execute estas etapas:
   a. Em Configuração, insira *`Perfis`* na caixa `Busca rápida`, em seguida selecione **Perfis**.
   b. Clique em **Editar** ao lado do perfil de um usuário do portal.
   c. Na seção Aplicativos da página, selecione **Configurações de objeto**.
   d. Na página Configurações de objeto, selecione **Perguntas e respostas**.
   e. Em Configurações da guia, selecione `Padrão ativado`.
   f. Clique em `Salvar` e navegue de volta para a página Configurações de objeto.
   g. Selecione **Perguntas e Respostas** e na seção Permissões do objeto, selecione `Ler` e `Criar`.
   h. Clique em **Salvar**.

   Usando a interface de perfil original, execute estas etapas:
   a. Em Configuração, insira *`Perfis`* na caixa `Busca rápida`, em seguida selecione **Perfis**.
   b. Clique em **Editar** ao lado do perfil de um usuário do portal.
   c. Nas configurações da guia, selecione `Padrão ativado` para **Perguntas e respostas**.
   d. Em Permissões de objeto padrão, selecione `Ler` e `Criar` em Perguntas.
   e. Clique em **Salvar**.

3. Adicione a licença de recurso de usuário do Chatter Answers para os usuários do Portal de clientes:
   a. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**.
   b. Clique em **Editar** ao lado de um usuário do portal.
   c. Na área Informações gerais, selecione Usuário do Chatter Answers.
   d. Clique em **Salvar**.
4. Adicione o Chatter Answers como uma guia no seu Portal de clientes:
   a. Em Configuração, insira *Configurações do Portal de clientes* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do Portal de clientes**.
   b. Clique no nome de um Portal de clientes.
   c. Clique em **Personalizar guias do portal**.
   d. Selecione Perguntas e respostas e clique na seta **Adicionar** para movê-lo para a caixa Guias selecionadas.
   e. Clique em **Salvar**.
5. Se quiser, renomeie a guia Perguntas e respostas do seu Portal de clientes:
   a. Em Configuração, insira *Renomear guias e rótulos* na caixa Busca rápida e selecione **Renomear guias e rótulos**.
   b. Clique em **Editar** ao lado de Perguntas.
   c. Clique em **Avançar**.
   d. Em Outros rótulos, renomeie Perguntas e respostas. Você pode renomear apenas como Singular, não como Plural.
   e. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionando Chatter Answers a um portal

Adicionando Chatter Answers a um Portal de parceiro

É possível adicionar o Chatter Answers a um Portal do parceiro existente, para que os usuários de portal possam acessar as zonas do Chatter Answers a partir de um dos canais de parceiro estabelecido.

1. Ativar o Chatter Answers para portais:
   a. Em Configuração, insira *Configurações do Chatter Answers* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do Chatter Answers**.
   b. Clique em **Editar**.
   c. Selecione Mostrar Chatter Answers em portais.
   d. Clique em **Salvar**.
2. Edite os perfis de usuário do Portal de parceiro para suportar o Chatter Answers:
   a. Em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, em seguida selecione **Perfis**.
   b. Clique em **Editar** ao lado do perfil de um usuário do portal.
   c. Na seção Aplicativos da página, selecione **Configurações de objeto**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar o Chatter Answers a um Portal de parceiro:
- "Personalizar aplicativo"

d. Na página Configurações de objeto, selecione **Perguntas e respostas**.

e. Em Configurações da guia, selecione `Padrão ativado`.

f. Clique em `Salvar` e navegue de volta para a página Configurações de objeto.

g. Selecione **Perguntas e Respostas** e na seção Permissões do objeto, selecione `Ler` e `Criar`.

h. Clique em **Salvar**.

3. Adicione a licença de recurso de usuário do Chatter Answers para os usuários do Portal de parceiro:

a. Em Configuração, insira *`Usuários`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Usuários**.

b. Clique em **Editar** ao lado de um usuário do portal.

c. Na área Informações gerais, selecione `Usuário do Chatter Answers`.

d. Clique em **Salvar**.

4. Adicione o Chatter Answers como uma guia no seu Portal de parceiro:

a. Em Configuração, insira *`Parceiros`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações**.

b. Clique no nome de um Portal de parceiro.

c. Clique em **Personalizar guias do portal**.

d. Selecione Chatter Answers e clique na seta **Adicionar** para mover a guia Chatter Answers para a caixa Guias selecionadas.

e. Clique em **Salvar**.

5. Se quiser, renomeie a guia Chatter Answers para seu Portal de parceiro:

a. Em Configuração, insira *`Renomear guias e rótulos`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Renomear guias e rótulos**.

b. Clique em **Editar** ao lado de Perguntas.

c. Clique em **Avançar**.

d. Em Outros rótulos, renomeie Perguntas e respostas. Você pode renomear apenas como `Singular`, não como `Plural`.

e. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionando Chatter Answers a um portal

Adicionando uma página personalizada do Visualforce para exibir o Chatter Answers

Use uma página do Visualforce para fornecer experiência personalizada no Chatter Answers para seus clientes.

Crie uma página do Visualforce que inclua o componente `chatteranswers:allfeeds` ou uma combinação dos seguintes componentes: `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:guestsignin`, `chatteranswers:feedfilter`, `chatteranswers:feeds`, `chatteranswers:searchask`, `chatteranswers:datacategoryfilter`.

Para adicionar uma página personalizada do Visualforce para exibir o Chatter Answers:

1. Em Configuração, insira *Guias* na caixa `Busca rápida` e selecione **Guias** para exibir uma lista das guias do Visualforce da sua organização.
2. Na seção Visualforce, clique em `Novo` para criar uma nova guia do Visualforce.
3. Selecione a página do Visualforce que deseja usar e adicione os detalhes dos outros campos na página.
4. Clique em `Avançar`.
5. Selecione os perfis de usuário que podem visualizar a guia.
6. Selecione os aplicativos personalizados nos quais a guia estará disponível.
7. Clique em `Salvar`.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar uma página do Visualforce:
- "Personalizar aplicativo"

Para adicionar uma guia do Visualforce:
- "Personalizar aplicativo"

Para adicionar a guia Visualforce como guia de Comunidade, confirme se a página está disponível nas guias de comunidade.

Para adicionar a guia do Visualforce a um Portal de clientes, confirme se a guia Visualforce está configurada para aparecer no portal.

Não é preciso adicionar a guia Visualforce a um site do Force.com. Basta se certificar se a página do Visualforce foi criada com componentes do Chatter Answers antes de o site ser configurado.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizando o Chatter Answers usando páginas do Visualforce

Solucionando problemas na configuração do Chatter Answers

Após configurar uma comunidade do Chatter Answers, você poderá exibir um instantâneo de todas as suas configurações em uma única página, para não precisar visitar várias páginas para diagnosticar problemas.

1. Em Configuração, insira *Configurações de sites* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de sites**.
2. Na coluna Instantâneo do site, clique em **Exibir** ao lado do site Force.com associado à sua comunidade.
3. Clique em ▶ para mostrar ou ▼ para ocultar várias configurações.
4. Clique em **Ir!** para ir até uma página específica da configuração na qual você pode alterar as configurações.

Exemplo: Por exemplo, é possível usar um instantâneo do site para ver se o site Force.com que hospeda sua comunidade está marcado como Ativo ou para verificar os nomes dos perfis de usuário atribuídos ao Portal de clientes.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a configuração:
- "Exibir configuração"

Para configurar as respostas do Chatter:
- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da implementação de Respostas do Chatter

Visão geral dos usuários de respostas do Chatter

Configurando as respostas do Chatter

Visão geral dos usuários de respostas do Chatter

Como as respostas do Chatter integram vários recursos com o Portal do cliente, o gerenciamento dos usuários de Respostas do Chatter é semelhante ao gerenciamento dos usuários do Portal do cliente. Use as opções a seguir para gerenciar os dados e as funções que são acessíveis aos usuários de Respostas do Chatter:

- As configurações de perfis, permissões e acesso determinam a permissão do usuário para executar diferentes funções, como a adição de comentários a um caso.
- As licenças de usuário definem quais configurações de perfis e permissões estão disponíveis para o usuário, como o Portal do cliente de alto volume (Usuário do portal de Service Cloud) ou licença personalizada do Gerente de portal de clientes.
- As licenças de recursos habilitam o usuário a recursos adicionais do Salesforce, como o Chatter Answers.
- A segurança no nível de campo define quais campos os usuários podem acessar, como os campos em artigos do Salesforce Knowledge.
- As configurações de compartilhamento permitem que você conceda acesso aos registros de forma seletiva para grupos definidos de usuários do portal de alto volume.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance** e **Unlimited**.

As Respostas do Chatter excluem alguns recursos geralmente disponíveis aos usuários do Portal do cliente, como:

- Ideias
- Grupos
- Equipes
- Relatórios
- Conteúdo

- Layouts de página
- Objetos personalizados
- Administração delegada de usuários externos
- Hierarquia de função do Portal do cliente (disponível, mas não utilizada)
- Regras de compartilhamento do Portal do cliente, exceto para usuários do portal de alto volume

Os usuários do Chatter Answers podem acessar apenas os seguintes registros a partir de sua zona:

- Casos
- Perguntas
- Réplicas (respostas)
- Artigos do Salesforce Knowledge

O Chatter Answers foi criado para suportar um idioma de usuário para cada zona criada. Ao ativar o Chatter Answers, as páginas do Visualforce são adicionadas automaticamente à sua organização, herdando o idioma padrão da organização. Entretanto, você pode alterar o atributo de idioma em cada página do Visualforce. Os usuários que se autorregistrarem em sua zona herdarão o idioma padrão da organização. Os usuários convidados visualizam sua zona no idioma especificado nas páginas do Visualforce, independente do idioma selecionado para seus navegadores.

Nota:

- Os usuários de Respostas do Chatter não podem alterar configurações de idioma, fuso horário ou local.
- Os usuários do portal devem ter a licença do recurso de usuário de Chatter Answers para usar oChatter Answers. Essa licença de recurso é automaticamente atribuída aos usuários do portal de alto volume que se cadastram para o Chatter Answers. Você pode atribuir manualmente a licença aos usuários que não se cadastraram editando um usuário e clicando em `Usuário do Chatter Answers`.
- Os perfis de usuários de site autenticado não têm acesso ao Chatter Answers.

Os usuários internos com a permissão de visualizar o Chatter Answers podem ver todas as zonas da guia Perguntas e respostas da respectiva organização. Se os usuários internos entrarem em uma comunidade, eles verão apenas as zonas associadas a essa comunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando as respostas do Chatter

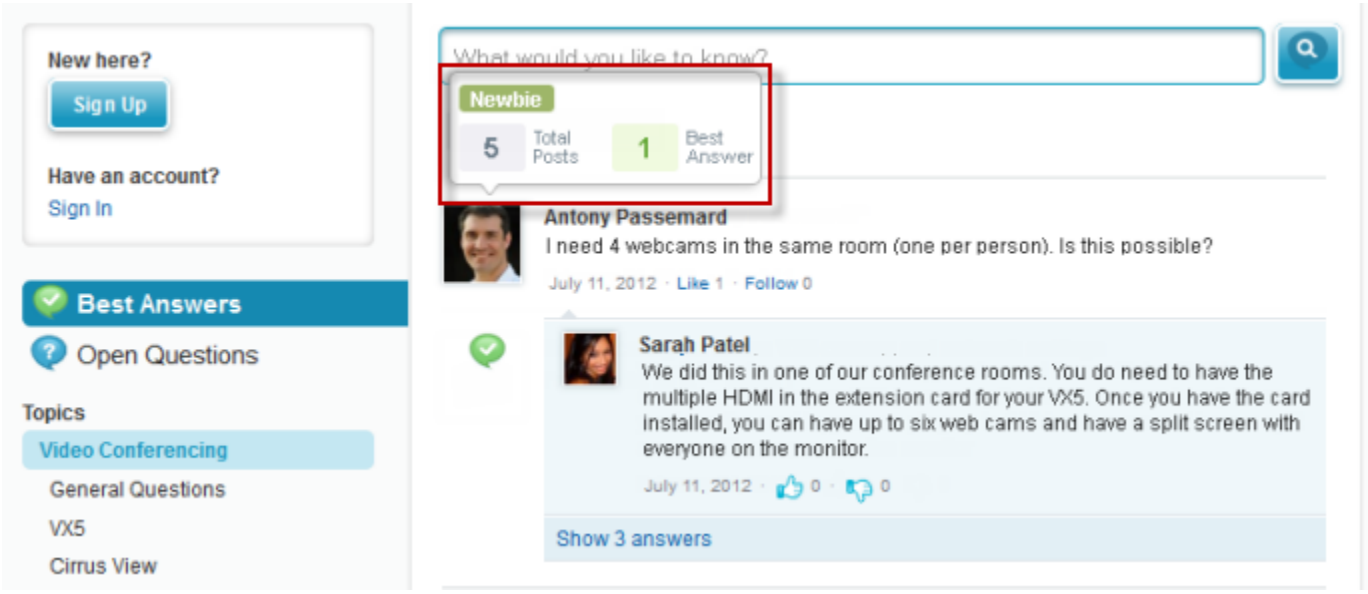
Encorajando a participação com a reputação do Chatter Answers

Explore a opinião e o conhecimento dos membros mais ativos da comunidade recompensando a atividade deles. Ao ativar as reputações, você permite que os usuários ganhem pontos e avaliações que são exibidos em detalhes ao passar o mouse sobre a foto do usuário no feed. À medida que os publicadores favoritos participam com mais frequência, eles melhoram o conteúdo global em sua comunidade e fornecem respostas melhores para os usuários que estão à procura de ajuda com um problema. Isso significa que os usuários procurando uma solução podem confiar na resposta de um especialista, o que resulta em menos chamadas para o suporte da sua organização.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance** e **Unlimited**.


New here?
Sign Up
Have an account?
Sign In
Best Answers
Open Questions
Topics
Video Conferencing
General Questions
VX5
Cirrus View
What would you like to know?
Newbie
5
Total Posts
1
Best Answer
Antony Passemard
I need 4 webcams in the same room (one per person). Is this possible?
July 11, 2012 · Like 1 · Follow 0
Sarah Patel
We did this in one of our conference rooms. You do need to have the multiple HDMI in the extension card for your VX5. Once you have the card installed, you can have up to six web cams and have a split screen with everyone on the monitor.
July 11, 2012 · 0 · 0
Show 3 answers

Os usuários ganham pontos quando suas publicações recebem votos ou são selecionadas como tendo resolvido a questão em qualquer zona à qual pertencem. Quando eles ganham pontos suficientes, os detalhes de navegação mostram a reputação deles e o número de publicações e perguntas que resolveram naquela zona. Os pontos de reputação são calculados separadamente para cada zona, e para a atividade cumulativa dentro de toda a organização. Os usuários que participam em diferentes zonas terão diferentes valores de reputação para cada zona com base em sua atividade nela. Quando os usuários estiverem logados ao aplicativo interno, sua pontuação de reputação se baseará na sua participação em todas as zonas às quais pertencem.

O Chatter Answers é fornecido com os seguintes níveis de reputação predefinidos que se aplicam a todas as zonas:

Nome	Pontos por nível	Cor
Novato	0 a 499	Verde
Intermediário	500 a 1999	Azul
Profissional	2.000 a 4.999	Roxo
Elite	Mais de 5.000	Laranja

Para adicionar ou editar os nomes do nível de reputação ou os pontos por nível em qualquer zona, use o objeto ChatterAnswersReputationLevel na API. É possível criar até 25 níveis de reputação diferentes para cada zona. As cores dos diferentes níveis de reputação podem ser alteradas no nível da folha de estilo (CSS).

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral dos usuários de respostas do Chatter

Dicas de implementação das Respostas do Chatter

Leve em consideração as seguintes informações ao planejar e usar as Respostas do Chatter.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Answers está disponível nas: Edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance** e **Unlimited**.

- Recomendamos que os administradores avançados e desenvolvedores do Salesforce configurem e mantenham o Chatter Answers, pois este envolve diversos recursos Salesforce.
- Para os administradores poderem configurar o Chatter Answers, suas organizações devem ter categorias de dados implementadas. Se deseja que os artigos do Salesforce Knowledge sejam exibidos nas suas zonas, os administradores precisam implementar o Salesforce Knowledge.
- É possível personalizar campos, layouts de página, botões e link, acionadores do Apex e regras de validação para perguntas e respostas do Chatter Answers em Configuração, inserindo "Chatter Answers" na caixa `Busca rápida`, selecionando **Chatter Answers** e escolhendo a configuração apropriada.
- Após ativar o Chatter Answers, diversos itens são adicionados automaticamente à sua organização para serem usados na configuração de zonas:
  - Uma guia de perguntas e respostas na qual os administradores e usuários internos podem ver e usar o Chatter Answers. Os administradores podem renomear essa guia.
  - Configurações de permissões padrão para Perguntas sobre perfis de usuários a fim de que você possa conceder aos usuários permissão para perguntas e respostas.
  - Páginas do Visualforce que podem ser adicionadas a um site do Force.com, uma guia em uma Comunidade ou um Portal de clientes para que os usuários possam se registrar, entrar e exibir os itens de feed em uma zona.
  - Uma classe do Apex chamada `ChatterAnswersRegistration` com um método para personalizar a Criação de conta para usuários do portal.
  - Um acionador do Apex para perguntas denominadas `chatter_answers_question_escalation_to_case_trigger` de modo que as perguntas com atributos especificados sejam automaticamente escaladas para os casos.
  - Uma atualização de campo de fluxo de trabalho denominada `chatter_answers_num_subscriptions_above_`, de modo que quando uma pergunta é escalada para um caso, a `Prioridade` nas perguntas é atualizada.
  - Duas regras de fluxo de trabalho, `chatter_answers_no_best_reply_within_time_limit_wf` e `chatter_answers_num_subscriptions_above_limit_wf`, que é possível personalizar e ativar de modo que perguntas sem as melhores respostas ou perguntas com um número especificado de seguidores estão automaticamente escaladas para os casos.
- É possível adicionar o Chatter Answers em um Portal de clientes ou Portal do parceiro existente, para que os usuários do portal possam acessar as zonas do Chatter Answers a partir de um dos canais estabelecidos.
- O Chatter Answers foi criado para suportar um idioma de usuário para cada zona criada. Ao ativar o Chatter Answers, as páginas do Visualforce são adicionadas automaticamente à sua organização, herdando o idioma padrão da organização. Entretanto, você pode alterar o atributo de idioma em cada página do Visualforce. Os usuários que se autorregistrarem em sua zona herdarão o idioma padrão da organização. Os usuários convidados visualizam sua zona no idioma especificado nas páginas do Visualforce, independente do idioma selecionado para seus navegadores.
- É possível renomear o `Suporte ao cliente` na interface de usuário de suas zonas. Por exemplo, é possível alterar “Suporte e atendimento ao cliente” para “Suporte da Acme.” Basta editar o rótulo de Suporte e atendimento ao cliente no objeto Pergunta.
- Perguntas transformadas em casos exibem um feed semelhante ao Chatter nas páginas de detalhes do caso. A página de detalhes do caso também inclui uma seção de Exibição do cliente que permite que os agentes de suporte respondam de forma pública ou particular à linha de discussão publicada na zona.
- Os comentários de casos marcados como `Públicos` são exibidos como mensagens privadas do suporte ao cliente no Chatter Answers. Eles não são exibidos para a comunidade inteira. Por exemplo, se um agente de suporte adicionar um comentário de caso

público, este será exibido somente nas mensagens privadas do contato do caso no Chatter Answers. Os agentes de suporte podem ler todos os comentários de casos privados e públicos. .

- O Chatter Answers envia emails para os usuários quando eles:
  - Cadastram um conta.
  - Acompanham uma pergunta (respostas ou comentários)
  - Recebem resposta ou comentário para sua pergunta.
  - Recebem uma resposta particular do atendimento ao cliente.
- Os usuários do Internet Explorer 8 receberão um aviso de segurança se você personalizar com URLs que não incluam https://.
- Antes de tornar uma zona pública, adicione no mínimo 20 perguntas frequentes, respostas ou artigos. Esse conteúdo irá gerar conversas.
- Crie artigos do Salesforce Knowledge que contenham:
  - O número de telefone de sua organização para que os clientes possam entrar em contato diretamente com os agentes de suporte.
  - Termos e condições para membros da zona, como as situações em que os agentes de suporte podem excluir perguntas e comentários dos clientes.
- As Respostas do Chatter usam os seguintes objetos de API:
  - Caso
  - ChatterAnswersActivity
  - ChatterAnswersReputationLevel
  - Comunidade (zona)
  - Pergunta
  - QuestionReportAbuse
  - QuestionSubscription
  - Resposta
  - ReplyReportAbuse

CONSULTE TAMBÉM:

Melhores práticas de Respostas do Chatter

Configurando as respostas do Chatter

Como escalar uma pergunta para um caso no Chatter Answers

Se uma pergunta no Chatter Answers não é respondida ou as respostas não são satisfatórias, os administradores e membros confiáveis da comunidade, como os moderadores, podem escalar a pergunta para um caso.

Depois de um caso ser criado, a página de detalhe da pergunta dá um link para o caso para a vida da questão. Esse link também mostra o status do caso.

Para escalar uma pergunta para um caso:

1. Clique no título da pergunta.
2. Clique no triângulo ao lado da pergunta para exibir o menu suspenso e clique em **Escalar para caso**.

   Nota: Essa opção aparece somente se o usuário tem permissão para criar casos. Usuários criados a partir de contatos não podem escalar perguntas para casos.

3. Atualize os campos de caso se você quiser alterar algum valor padrão. O título da pergunta se torna o assunto do caso automaticamente.
4. Clique em **Salvar**. Você voltará à página de detalhes da pergunta e agora o caso está disponível para que o Proprietário do caso o resolva.

Nota: Fechar o caso não marca a pergunta como resolvida, e resolver a pergunta não fecha o caso. O caso e a pergunta devem ser atualizados separadamente.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Developer**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a guia Perguntas e respostas:
- "Ler" nas perguntas

Para fazer e responder a perguntas:
- "Criar" nas perguntas

Para criar casos:
- "Criar" em casos

Melhores práticas de Respostas do Chatter

Leve em consideração as seguintes dicas ao planejar e usar as Respostas do Chatter.

- Recomendamos que você informe aos agentes de suporte que:
  - O campo `Origem de caso` lista Respostas do Chatter em qualquer caso convertido a partir de uma pergunta.
  - Se uma pergunta for respondida de modo particular, não é possível convertê-la em resposta pública.
- Recomendamos atribuir um agente de suporte para ler as perguntas públicas da guia Perguntas e respostas. Os agentes não podem clicar no **Indicador** próximo às perguntas ou respostas que sejam spam, ofensivas ou inadequadas, mas podem editar e excluir perguntas ou respostas de uma zona por meio da guia Perguntas e respostas, caso tenham a permissão "Excluir" para perguntas.
- Para moderar muitas perguntas rapidamente, recomendamos que os agentes de suporte leiam as perguntas das listas fixas no Salesforce Console (isso requer a adição da guia Perguntas e respostas à guia Navegação do console).
- Para ver uma lista de casos convertidos a partir de perguntas, recomendamos que os administradores ou agentes de suporte criem uma exibição de caso onde a Origem de caso corresponda às Respostas do Chatter.
- Como as fotos adicionadas a perfis são exibidas externamente nas Respostas do Chatter, recomendamos que os agentes de suporte escolham fotos coerentes com as diretrizes e a marca da empresa.

CONSULTE TAMBÉM:

Dicas de implementação das Respostas do Chatter

Configurando as respostas do Chatter

Criando canais telefônicos

Visão geral de CTI aberta do Salesforce

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O Salesforce CRM Call Center integra perfeitamente o Salesforce a sistemas de integração telefonia-computador (CTI) de outros fabricantes. Antes da introdução da CTI aberta, os usuários do Salesforce somente podiam usar os recursos de um sistema de CTI após instalar um programa de adaptador de CTI em suas máquinas. No entanto, esses programas geralmente incluíam software de desktop que exigia manutenção e não oferecia os benefícios da arquitetura em nuvem. CTI aberta permite que os desenvolvedores:

- Criem sistemas de CTI que se integram com o Salesforce sem usar adaptadores CTI.
- Crie SoftPhones personalizáveis (ferramentas de controle de chamada) que funcionam como partes totalmente integradas do Salesforce e do console do Salesforce.
- Forneçam aos usuários sistemas de CTI independentes de plataforma e navegador, por exemplo, CTI para Microsoft® Internet Explorer®, Mozilla® Firefox®, Apple® Safari® ou Google Chrome™ em máquinas Mac, Linux ou Windows.

Os desenvolvedores usam a CTI aberta em JavaScript para integrar chamadas e processos de API; a CTI aberta só está disponível para uso com páginas JavaScript. Para usar a CTI aberta, os desenvolvedores devem estar familiarizados com os fundamentos de:

- CTI
- JavaScript
- Visualforce
- Serviços da Web
- Desenvolvimento de software
- O console do Salesforce
- Salesforce CRM Call Center

Para obter informações (apenas em inglês) sobre personalização e criação de sistemas de CTI com a CTI aberta, consulte o *Guia do desenvolvedor de CTI aberta*.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da central de atendimento

Navegadores de CTI aberta suportados pelo Salesforce

Navegadores de CTI aberta suportados pelo Salesforce

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Os requisitos mínimos do navegador para CTI aberta são Microsoft® Internet Explorer® 8, Mozilla® Firefox® 3.6, Apple® Safari® 4 e Google Chrome™ 11.0.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de CTI aberta do Salesforce

Visão geral do kit de ferramentas de CTI do Salesforce

Os desenvolvedores usam um kit de ferramentas de CTI (integração telefonia-computador) fornecido pelo Salesforce para criar adaptadores de CTI que integrem o Salesforce com sistemas de CTI de terceiros. O Kit de ferramentas de CTI ajuda desenvolvedores a criar adaptadores de CTI que os usuários do Salesforce CRM Call Center instalam em suas máquinas para que eles possam usar recursos de um sistema de CTI pelo Salesforce SoftPhone.

Existem três versões do Kit de ferramentas de CTI. Cada versão oferece aos usuários diferentes funcionalidades do Salesforce CRM Call Center. No entanto, o Salesforce só distribui a versão 4.0 do Kit de ferramentas de CTI ou superior. A tabela a seguir lista as funcionalidades disponíveis nos adaptadores de CTI incorporados com cada Kit de ferramentas de CTI:

Funcionalidade	Versão 1.0 ou superior	Versão 2,0 ou superior	Versão 3.0 ou superior	Versão 4.0 ou superior
Alterar os campos e ordem dos campos exibidos em um SoftPhone	✅	✅	✅	✅
Alterar os objetos e a ordem dos links para os objetos exibidos em um SoftPhone	✅	✅	✅	✅
Especificar os campos exibidos no SoftPhone se um registro único para um determinado objeto for localizado	✅	✅	✅	✅
Especificar a definições pop-up da tela para chamadas de entrada com correspondências de registro exclusivas, múltiplas ou nenhuma.		✅	✅	✅
Especifique pop-ups de tela para chamadas de entrada para exibir nas janelas		✅	✅	✅

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Funcionalidade	Versão 1.0 ou superior	Versão 2,0 ou superior	Versão 3.0 ou superior	Versão 4.0 ou superior
do navegador que já estão abertas ou em uma nova janela ou guias do navegador				
Especificar pop-ups de tela para páginas do Visualforce para chamadas de entrada		✅	✅	✅
Especificar pop-ups de tela para páginas de pesquisa para chamadas de entrada com várias correspondências de registro		✅	✅	✅
Exiba uma versão do call center em um campo `Versão` (em Configuração, insira *`Call Centers`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Call Centers** e escolha um call center)		✅	✅	✅
Exiba uma interface de usuário avançada do SoftPhone no rodapé do console do Salesforce			✅	✅
Registre chamadas no registro de interação personalizável do console do Salesforce			✅	✅
Suportar navegadores compatíveis como sistemas de mensagens entre domínios				✅
Reduzir o tamanho e a complexidade do adaptador de CTI				✅

Para obter informações (disponíveis somente em inglês) sobre como personalizar e criar adaptadores de CTI, consulte:

- *Guia do desenvolvedor do Kit de ferramentas CTI (Versão 4.0)*
- *CTI Toolkit Developer's Guide (Guia do desenvolvedor do Kit de ferramentas de CTI) (versões 1.0 a 3.0)*

Parceiros e desenvolvedores podem fazer o download do Kit de ferramentas de CTI visitando o developer.salesforce.com. O Kit de ferramentas de CTI oferece a você todos os códigos de origem, as bibliotecas e os arquivos necessários para o desenvolvimento do seu adaptador de CTI personalizado.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral da central de atendimento
- Criando um layout personalizado do SoftPhone

Visão geral da central de atendimento

O Salesforce CRM Call Center integra perfeitamente o Salesforce a sistemas de integração telefonia-computador (CTI) de outros fabricantes. Depois que um programa adaptador de CTI leve tiver sido instalado em uma máquina do usuário do Salesforce, o usuário poderá usar os recursos de um sistema de CTI por meio do Salesforce SoftPhone, uma ferramenta de controle de chamadas personalizável que é exibida no rodapé do console do Salesforce ou na barra lateral de cada página do Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Com o SoftPhone, os usuários do Salesforce podem:

- Fazer chamadas discando um número no SoftPhone, escolhendo um número em um diretório online ou clicando em um número de telefone em qualquer contato, lead, atividade ou conta
- Receber chamadas
- Exibir rapidamente todos os registros do Salesforce relacionados à chamada, como contatos, casos ou contas
- Transferir chamadas
- Iniciar chamadas em conferência
- Colocar interlocutores em espera
- Anexar registros às chamadas
- Gerar registros de chamada automáticos

Para configurar o Salesforce CRM Call Center, os administradores podem:

- Modificar os layouts do SoftPhone e atribuí-los aos perfis de usuário selecionados
- Adicionar números de telefone aos diretórios do centro de atendimento

Os desenvolvedores podem usar as bibliotecas de códigos do Salesforce CRM Call Center para:

- Personalizar a funcionalidade dos adaptadores de CTI existentes
- Desenvolver novos adaptadores de CTI para sistemas telefônicos que ainda não são compatíveis

Para informações sobre:

- Trabalhar com o Salesforce CRM Call Center como usuário do call center, consulte Usando o SoftPhone e Use um SoftPhone com um console do Salesforce
- Implementar e personalizar o Salesforce CRM Call Center como administrador, consulte Configurando o Salesforce CRM Call Center na página 156.
- Personalização e desenvolvimento de adaptadores de CTI como desenvolvedor, consulte o *Guia do desenvolvedor do kit de ferramentas de CTI*
- Desenvolver sistemas de CTI baseados em nuvem como desenvolvedor, consulte Visão geral da CTI aberta do Salesforce na página 152

.

Nota: Alguns recursos do Salesforce CRM Call Center descritos neste sistema de ajuda podem não estar disponíveis no seu SoftPhone devido às personalizações feitas para a sua empresa ou para o CTI Toolkit com o qual o seu SoftPhone foi criado. Consulte o administrador para obter detalhes.

CONSULTE TAMBÉM:

Implantando adaptadores em máquinas de centro de atendimento

Visão geral do kit de ferramentas de CTI do Salesforce

Configurando o Salesforce CRM Call Center

Para que os usuários do Salesforce possam acessar os recursos do Salesforce CRM Call Center, um administrador deve executar as seguintes tarefas:

1. Instalar um adaptador de integração telefonia-computador (CTI) em cada máquina do usuário do centro de atendimento. Os recursos do Salesforce CRM Call Center não estão disponíveis em computadores que não têm um adaptador instalado.
2. Definir um novo registro do centro de atendimento para cada sistema de CTI em uso na empresa.
3. Atribuir os usuários do Salesforce ao centro de atendimento apropriado. Um usuário do Salesforce CRM Call Center deve estar associado a um call center para exibir a interface do usuário do SoftPhone.
4. Você também pode:
   - Configure os diretórios de telefone do centro de atendimento com números de diretório adicionais e layouts de pesquisa com números de telefone atualizados.
   - Personalize os layouts do SoftPhone para perfis de usuário diferentes de modo que o SoftPhone de um vendedor possa exibir leads, contas e oportunidades relacionadas, enquanto o SoftPhone de um representante de suporte possa exibir casos e soluções relacionados.
   - Se estiver usando adaptadores de CTI criados com a versão 4.0 do Kit de ferramentas de CTI, você também pode ativar o HTTPS para o seu centro de atendimento.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar centros de atendimento, usuários e diretórios do centro de atendimento e layouts do SoftPhone:

- "Gerenciar call centers"

Implantando adaptadores em máquinas de centro de atendimento

Exceto para os centros de atendimento com CTI aberta, qualquer máquina que use o Salesforce CRM Call Center deve ter um *adaptador de CTI* instalado. Um adaptador de CTI é um programa de software leve que controla a aparência e o comportamento de um SoftPhone do Salesforce. A CTI Developer's Toolkit version determines a SoftPhone's functionality.***

Como um adaptador de CTI se comunica diretamente com um sistema individual de CTI, uma organização deve usar um adaptador de CTI diferente para cada tipo de sistema de CTI que esteja em uso. Se uma organização quiser integrar um centro de atendimento que executa o Cisco IPCC Enterprise™ e um centro de atendimento que executa o Cisco IPCC Express™, por exemplo, ela deverá ter dois adaptadores de CTI disponíveis. Uma máquina de usuário do centro de atendimento só requer o adaptador de CTI do SoftPhone para o centro de atendimento ao qual é conectado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Para fazer o download de um adaptador de CTI do SoftPhone, visite o AppExchange. Os pacotes de instalação do adaptador inclui os arquivos de configuração do adaptador e um arquivo de definição de centro de atendimento que pode ser usado em conjunto com o adaptador.

Para instalar um adaptador de CTI em uma única máquina, execute o aplicativo `Setup.exe` do adaptador de CTI como um usuário administrador do Windows.

Para instalar um adaptador de CTI para todas as máquinas em um centro de atendimento de uma vez, use o arquivo `.msi` do pacote do instalador e o seu Software Management System preferido.

Quando o adaptador de CTI estiver instalado, é possível realizar as seguintes operações:

- Para iniciar o aplicativo do adaptador de CTI, clique em **Iniciar** > **Programas** > **salesforce.com** > **Adaptador do <Nome do seu sistema de CTI>**. Para verificar se o adaptador de CTI está em execução, procure o ícone na bandeja do sistema do computador.
- Para interromper o aplicativo do adaptador de CTI, clique com o botão direito do mouse no ícone () e escolha **Sair**.
- Para modificar as configurações de registro do adaptador de CTI, clique com o botão direito do mouse no ícone e escolha **Registrando...**. Na caixa de diálogo de configurações de registro de CTI:
  - Selecione os tipos de mensagens com que você deseja registrar. Mantenha os níveis de registro em **Baixo - Erros** a menos que você esteja solucionando um problema com o seu adaptador.
  - Especifique o local para os dois arquivos de log gerados pelo adaptador de CTI.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce CRM Call Center

Gerenciando usuários do centro de atendimento

Arquivos de definição do centro de atendimento

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Um arquivo de definição do centro de atendimento especifica um conjunto de campos e valores que são usados para definir um centro de atendimento no Salesforce para um adaptador de CTI específico. O Salesforce usa arquivos de definição de call center para oferecer suporte à integração do Salesforce CRM Call Center com vários fornecedores de sistema de CTI.

Por padrão, todo pacote de instalação de adaptador de CTI inclui um arquivo de definição de centro de atendimento padrão que funciona especificamente com esse adaptador. Este arquivo XML localiza-se no diretório de instalação do adaptador e recebe o nome do sistema de CTI para o qual ele tem suporte. O arquivo de definição do centro de atendimento padrão do adaptador da Cisco IPCC Enterprise™, por exemplo, recebe o nome de `CiscoIPCCEnterprise7x.xml`.

A primeira instância de um centro de atendimento para um adaptador de CTI deve ser definido importando o arquivo de definição de centro de atendimento do adaptador para o Salesforce. Os centros de atendimento subseqüentes podem ser criados clonando o centro de atendimento original que foi criado com a importação.

Se a sua organização modificar um adaptador ou criar outro novo, é preciso personalizar o arquivo de definição do centro de atendimento do adaptador, de maneira a incluir quaisquer informações de centro de atendimento adicionais necessárias. Se estiver criando um adaptador de CTI para um sistema com suporte para um servidor de backup, por exemplo, o seu arquivo de definição de centro de atendimento deve incluir campos para o endereço IP e número de porta do servidor de backup. Os adaptadores de CTI para sistemas que não fazem uso de um servidor de backup não necessitam desses campos em seus arquivos de definição de centro de atendimento associados.

Nota: Quando um arquivo de definição de centro de atendimento tiver sido importado para o Salesforce, o conjunto de campos que foram especificados no campo não podem ser modificados. Os valores atribuídos a esses campos, porém, podem ser alterados no Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Criando um centro de atendimento

Clonando um centro de atendimento

Importando um arquivo de definição de centro de atendimento

Para criar o primeiro centro de atendimento para um adaptador de CTI que acabou de ser instalado, importe o arquivo de definição do centro de atendimento padrão do adaptador para o Salesforce:

1. Em Configuração insira *Call Center* na caixa `Busca rápida` e selecione **Call Centers**.
2. Clique em **Importar**.
3. Ao lado do campo `Arquivo de definição do centro de atendimento`, clique em **Procurar** para navegar para o arquivo de definição padrão do centro de atendimento no diretório de instalação do adaptador de CTI. Este arquivo XML recebe o nome do tipo de sistema de CTI para o qual o adaptador tem suporte. O arquivo de definição do centro de atendimento padrão do adaptador da Cisco IPCC Enterprise™, por exemplo, recebe o nome de `CiscoIPCCEnterprise7x.xml`. Clique em **Abrir** para digitar o caminho no campo `Arquivo de definição do centro de atendimento`.
4. Clique em **Importar** para importar o arquivo e retornar para a página Todos os centros de atendimento. O novo registro de centro de atendimento é relacionado a outros centros de atendimento da sua organização.

   Nota: Se for exibido o erro `Já existe um centro de atendimento com este nome interno`, um arquivo de definição de centro de atendimento para este adaptador de CTI já terá sido importado para o Salesforce. Para criar registros de centro de atendimento adicionais para este adaptador de CTI, clone o centro de atendimento existente do adaptador para incluir um valor diferente em `reqInternalName`.

5. Clique em **Editar**, ao lado do nome do novo centro de atendimento para modificar as configurações do centro de atendimento.

Para criar centros de atendimento adicionais para um adaptador de CTI específico, consulte Clonando um centro de atendimento na página 159.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para importar arquivos de definição de centro de atendimento:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar call centers"

CONSULTE TAMBÉM:

Criando um centro de atendimento

Gerenciando centros de atendimento

Criando um centro de atendimento

Um call center no Salesforce CRM Call Center corresponde a um sistema único de integração telefonia-computador (CTI, computer-telephony integration) já implantado na sua empresa. Os usuários do Salesforce devem ser atribuídos a um registro de call center antes de poderem usar recursos do Salesforce CRM Call Center.

Há duas maneiras de criar um registro de centro de atendimento no Salesforce:

- Importar um arquivo de definição de centro de atendimento para o Salesforce. Use este método para criar o seu primeiro centro de atendimento para um adaptador de CTI que acaba de ser instalado.
- Clonar uma definição de centro de atendimento existente. Use este método para criar centros de atendimento adicionais para um adaptador de CTI específico. Se você já tem um registro de centro de atendimento para um centro de atendimento da Cisco IPCC Enterprise™ baseado em um local, por exemplo, é possível clonar esse registro de um centro de atendimento da Cisco IPCC Enterprise baseado em outro local.

Para exibir uma lista de call centers que já foram criados, em Configuração, insira *Call Centers* na caixa Busca rápida e selecione **Call Centers**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar um centro de atendimento importando ou clonando:

- "Gerenciar call centers"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce CRM Call Center

Arquivos de definição do centro de atendimento

Gerenciando centros de atendimento

Exibindo e editando um centro de atendimento

Gerenciando usuários do centro de atendimento

Clonando um centro de atendimento

Para criar mais de um centro de atendimento para um adaptador de CTI específico, é possível clonar um já existente. Se você já tem um registro de centro de atendimento para um centro de atendimento da Cisco IPCC Enterprise™ baseado em um local, por exemplo, é possível clonar esse registro de um centro de atendimento da Cisco IPCC Enterprise baseado em outro local.

Para clonar um centro de atendimento:

1. Em Configuração insira *Call Centers* na caixa Busca rápida e selecione **Call Centers**.
2. Clique no nome do centro de atendimento que deseja clonar.
3. Clique em **Clonar**. Esta ação abre um novo centro de atendimento para edição com os mesmos campos e valores do centro de atendimento original. Apenas o campo Nome interno é deixado intencionalmente em branco para permitir que você forneça um novo nome. O campo Nome interno é limitado a 40 caracteres alfanuméricos e deve começar com um caractere alfabético. O Nome interno deve ser exclusivo para cada centro de atendimento definido na sua organização.
4. Faça as mudanças adicionais no novo centro de atendimento conforme necessário.
5. Clique em **Salvar** para salvar o novo centro de atendimento ou clique em **Cancelar** para retornar à página Todos os centros de atendimento sem salvar o centro de atendimento clonado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir e clonar um centro de atendimento:

- "Gerenciar call centers"

Nota: Se você tiver acesso somente leitura a um campo, o valor daquele campo não será transmitido para o registro clonado.

CONSULTE TAMBÉM:

- Configurando o Salesforce CRM Call Center
- Criando um centro de atendimento
- Gerenciando centros de atendimento
- Exibindo e editando um centro de atendimento
- Importando um arquivo de definição de centro de atendimento

Exibindo e editando um centro de atendimento

Um call center no Salesforce CRM Call Center corresponde a um sistema único de integração telefonia-computador (CTI, computer-telephony integration) já implantado na sua empresa. Os usuários do Salesforce devem ser atribuídos a um registro de call center antes de poderem usar recursos do Salesforce CRM Call Center.

Para exibir detalhes do centro de atendimento:

1. Em Configuração insira *Call Center* na caixa Busca rápida e selecione **Call Centers**.
2. Clique no nome do centro de atendimento que deseja exibir.

Na página Detalhes do centro de atendimento, é possível:

- Clicar em **Editar** para modificar as propriedades do centro de atendimento.
- Clicar em **Excluir** para apagar o registro do centro de atendimento do Salesforce. Quando você excluir um centro de atendimento, todos os números de diretório associados também serão excluídos Todos os usuários associados a este call center devem ser reatribuídos a outro call center para continuar usando os recursos do Salesforce CRM Call Center.
- Clique em **Clonar** para criar uma cópia duplicada do centro de atendimento com os mesmos campos e valores do centro de atendimento atual.
- Clique em **Gerenciar usuários do centro de atendimento** para designar usuários do Salesforce como membros deste centro de atendimento.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir ou editar um centro de atendimento:

- "Gerenciar call centers"

Nota: Alguns recursos do Salesforce CRM Call Center descritos neste sistema de ajuda podem não estar disponíveis no seu SoftPhone devido às personalizações feitas para a sua empresa ou para o CTI Toolkit com o qual o seu SoftPhone foi criado. Consulte o administrador para obter detalhes.

CONSULTE TAMBÉM:

- Criando um centro de atendimento
- Gerenciando centros de atendimento
- Ativando HTTPS em um centro de atendimento
- Arquivos de definição do centro de atendimento

Gerenciando centros de atendimento

Um call center no Salesforce CRM Call Center corresponde a um sistema único de integração telefonia-computador (CTI, computer-telephony integration) já implantado na sua empresa. Os usuários do Salesforce devem ser atribuídos a um registro de call center antes de poderem usar recursos do Salesforce CRM Call Center.

Para exibir uma lista de call centers que já foram criados, em Configuração, insira *Call Centers* na caixa Busca rápida e selecione **Call Centers**. Nessa página, você pode:

- Clique no nome de um centro de atendimento para exibir detalhes de centro de atendimento.
- Clique em **Importar** para importar um arquivo de definição de centro de atendimento que você já tenha criado.
- Clique em **Editar** ao lado de qualquer centro de atendimento para modificar detalhes de centro de atendimento.
- Clique em **Excluir** para apagar o registro do centro de atendimento do Salesforce. Quando você excluir um centro de atendimento, todos os números de diretório associados também serão excluídos Todos os usuários associados a este call center devem ser reatribuídos a outro call center para continuar usando os recursos do Salesforce CRM Call Center.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para importar, exibir, editar ou excluir um centro de atendimento:
- "Gerenciar call centers"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce CRM Call Center

Criando um centro de atendimento

Arquivos de definição do centro de atendimento

Gerenciando usuários do centro de atendimento

Personalizando um diretório do Call Center

Todo call center no Salesforce CRM Call Center inclui um diretório que permite aos usuários pesquisar números de telefone em toda a sua organização. Para personalizar diretórios do call center, você pode:

- Adicionar números de diretórios adicionais a um único call center ou a todos os call centers da sua organização.
- Atualizar layouts de pesquisa de números de telefone

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar diretórios do call center:
- "Gerenciar call centers"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce CRM Call Center

Gerenciando centros de atendimento

Gerenciando usuários do centro de atendimento

Adicionando um número a um diretório do call center

Para personalizar diretórios do call center incluindo mais números de diretório, seja em um único call center ou em todos os call centers definidos em sua organização:

1. Em Configuração, insira *Números da lista telefônica* na caixa Busca rápida e selecione **Números da lista telefônica**. Nessa página, você pode:
   - Clicar em **Editar** para editar um número de diretório adicional existente.
   - Clicar em **Del** para excluir um número de diretório adicional existente.
   - Clicar no nome de um número de diretório adicional existente para exibir seus detalhes na página Detalhes de números de diretório adicionais. Nesta página, você pode clicar em **Editar** para editar o número, clicar em **Excluir** para excluí-lo ou clicar em **Clonar** para criar rapidamente um novo número de diretório adicional com as mesmas informações do número existente.
2. Clicar em **Novo** para definir um novo número de diretório adicional.
3. No campo Nome, insira um rótulo que identifique o número de diretório adicional.
4. No campo Telefone, insira o número de telefone, inclusive os códigos internacionais de país. Os prefixos de discagem, como 9 ou 1, não precisam ser incluídos.
5. No campo Call Center, selecione o diretório do call center ao qual deseja adicionar o novo número de diretório. Para adicionar o número a cada diretório do call center em sua organização, escolha - Global -.
6. No campo Descrição, se desejar, insira um texto que forneça mais informações sobre o número de diretório adicional.
7. Clique em **Salvar** para salvar o número e retornar à página Todos os números de diretório adicionais. Também é possível clicar em **Salvar e novo** para salvar o número e criar outro.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir, adicionar, editar ou excluir um número de diretório adicional:
- "Gerenciar call centers"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce CRM Call Center

Personalizando um diretório do Call Center

Personalizando layouts do SoftPhone

Um SoftPhone é uma ferramenta de controle de chamadas personalizável que é exibida para os usuários atribuídos a um centro de atendimento com máquinas nas quais os adaptadores CTI foram instalados. Assim como nos layouts de página, você pode criar layouts personalizados do SoftPhone e atribuí-los a usuários do Salesforce CRM Call Center com base em seus perfis de usuário. Consulte:

- Criando um layout personalizado do SoftPhone
- Atribuindo um layout do SoftPhone a um perfil de usuário

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir, criar, editar ou excluir um layout do SoftPhone:
- "Gerenciar call centers"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce CRM Call Center

Gerenciando centros de atendimento

Criando um layout personalizado do SoftPhone

Em um layout do SoftPhone você pode controlar os campos relacionados à chamada que serão exibidos e os objetos do Salesforce que serão pesquisados para uma chamada recebida. Para criar um layout personalizado do SoftPhone:

1. Em Configuração, insira *Layouts de SoftPhone* na caixa `Busca rápida` e selecione **Layouts de SoftPhone**.
2. Clique em **Novo** para criar uma nova definição de layout do SoftPhone ou em **Editar**, ao lado do nome de uma definição de layout existente, para exibi-la ou modificá-la.
3. No campo `Nome`, insira um rótulo que identifique exclusivamente a definição de layout do SoftPhone.
4. Na lista de opções `Selecionar tipo de chamada`, escolha o tipo de chamada para o qual o layout do SoftPhone deverá ser usado. Cada definição de layout do SoftPhone permite especificar layouts diferentes para chamadas recebidas, efetuadas e internas. Esses três layouts são agrupados em uma única definição de layout do SoftPhone.
5. Na seção `Exibir estes campos relacionados à chamada`, clique em **Editar** para adicionar, remover ou alterar a ordem dos campos no layout do SoftPhone exibido:
   - Para adicionar um campo ao layout do SoftPhone, selecione-o na lista Disponível e clique em **Adicionar**.
   - Para remover um campo do layout do SoftPhone, selecione-o na lista Seleções e clique em **Remover**.
   - Para alterar a ordem de um campo no layout do SoftPhone, selecione-o na lista Seleções e clique em **Para cima** ou **Para baixo**.

   Qualquer alteração feita será atualizada automaticamente na imagem da visualização do layout do SoftPhone, na lateral direita da página. Para ocultar as listas Disponível e Seleções, clique em **Recolher**.

   Campos relacionados ao telefone só aparecem em um SoftPhone de um usuário se um valor válido para aquele campo estiver disponível. Se você adicionar um campo ID do chamador ao layout de uma chamada recebida, por exemplo, a ID do chamador não será exibida.
6. Na seção `Exibir estes objetos do Salesforce`, clique em **Adicionar/Remover objetos** para adicionar, remover ou alterar a ordem dos links para objetos relacionados à chamada.
7. Abaixo da lista de objetos selecionados, clique em **Editar** ao lado de cada linha `Se for encontrado(a) um(a)` *`<Objeto>`*`, exibir` para especificar os campos que devem ser exibidos no layout do SoftPhone se um único registro desse objeto for o único registro encontrado. Você pode adicionar, remover ou alterar a ordem dos campos.
8. Na seção `Configurações pop-up da tela` (para tipos de chamada de entrada), clique em **Editar** ao lado de cada tipo de linha de correspondência de registro para especificar quais telas devem ser exibidas quando os detalhes de uma chamada de entrada corresponderem ou não a registro(s) existente(s) no Salesforce. A tabela a seguir descreve cada linha correspondente ao registro e suas opções pop-up da tela:

Linha correspondente ao registro	Descrição	Opções pop-up da tela
`A tela abre dentro`	Use para definir onde a tela abre a exibição.	**`Janela do navegador existente`** Selecione para exibir em janelas do navegador abertas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir, criar, editar ou excluir um layout do SoftPhone:
- "Gerenciar call centers"

Linha correspondente ao registro	Descrição	Opções pop-up da tela
		`Nova janela ou guia do navegador` Selecione para exibir em novas janelas ou guias do navegador. Os navegadores de usuários podem lidar com estas configurações diferentemente: • O Internet Explorer 6.0 sempre exibe pop-ups de tela em novas janelas. • O Internet Explorer 7.0 exibe pop-ups de tela baseando-se no que os usuários selecionam em suas configurações de guias. • O Firefox 3.5 exibe pop-ups de tela baseando-se no que os usuários selecionam em suas configurações de guias.
`Nenhum registro correspondente`	Use para definir as opções pop-up de tela para quando os detalhes de uma chamada de entrada não corresponderem a nenhum registro do Salesforce existente.	**`Não faça o pop-up de nenhuma tela`** Selecione se você não desejar nenhuma tela para exibir. **`Fazer pop-up para novo`** Selecione exibir uma nova página de registro especificada por você usando a lista suspensa. **`Fazer pop-up para a página do Visualforce`** Selecione para exibir uma página específica do Visualforce. O adaptador de CTI passa dados da chamada para a página do Visualforce via URL. Isto inclui pelo menos um `ANI` (ID da pessoa executando a chamada) e um `DNIS` o número que a pessoa que está executando a chamada discou). O URL pode passar dados adicionais para a página do Visualforce, se for necessário.
`Registro de correspondência única`	Use para definir as opções pop-up de tela para quando os detalhes de uma chamada de entrada corresponderem a único registro do Salesforce existente.	**`Não faça o pop-up de nenhuma tela`** Selecione se você não desejar nenhuma tela para exibir.

Linha correspondente ao registro	Descrição	Opções pop-up da tela
		Pop-up da página de detalhes Selecione para exibir a página de detalhes do registro correspondentes. **Fazer pop-up para a página do Visualforce** Selecione para exibir uma página específica do Visualforce. O adaptador de CTI passa dados da chamada para a página do Visualforce via URL. Isto inclui pelo menos um `ANI` (ID da pessoa executando a chamada) e um `DNIS` o número que a pessoa que está executando a chamada discou). O URL pode passar dados adicionais para a página do Visualforce, se for necessário.
`Registros com várias correspondências`	Use para definir as opções pop-up de tela para quando os detalhes de uma chamada de entrada corresponderem a mais de um registro existente do Salesforce.	**Não faça o pop-up de nenhuma tela** Selecione se você não desejar nenhuma tela para exibir. **Fazer pop-up para a página de pesquisa** Selecione para exibir uma página de pesquisa. **Fazer pop-up para a página do Visualforce** Selecione para exibir uma página específica do Visualforce. O adaptador de CTI passa dados da chamada para a página do Visualforce via URL. Isto inclui pelo menos um `ANI` (ID da pessoa executando a chamada) e um `DNIS` o número que a pessoa que está executando a chamada discou). O URL pode passar dados adicionais para a página do Visualforce, se for necessário.

Para ocultar linhas correspondentes a registros expandidos, clique em **Recolher**.

Esta seção só é exibida se o seu adaptador de CTI tiver sido criado com o uso do CTI Developer's Toolkit 2.0 ou superior.

9. Configure os layouts do SoftPhone para qualquer tipo de chamada restante na lista de opções `Selecionar tipo de chamada`.
10. Clique em **Salvar**.

Nota: Alguns recursos do Salesforce CRM Call Center descritos neste sistema de ajuda podem não estar disponíveis no seu SoftPhone devido às personalizações feitas para a sua empresa ou para o CTI Toolkit com o qual o seu SoftPhone foi criado. Consulte o administrador para obter detalhes.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce CRM Call Center

Atribuindo um layout do SoftPhone a um perfil de usuário

Atribuindo um layout do SoftPhone a um perfil de usuário

Quando tiver definido um ou mais layouts personalizados do SoftPhone, você poderá atribuí-los a perfis de usuário:

1. Em Configuração, insira *`Layouts de SoftPhone`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Layouts de SoftPhone**.
2. Clique em **Atribuição do layout**.
3. Para cada perfil de usuário exibido na página, selecione o layout do SoftPhone que deverá ser usado pelo perfil. Os perfis serão listados nesta página apenas se incluírem usuários que estão atribuídos a um centro de atendimento, ou se já tiverem sido atribuídos a um layout personalizado do SoftPhone.
4. Clique em **Salvar**.

Nota: Os usuários do centro de atendimento verão os layouts do SoftPhone recém-atribuídos na próxima vez que fizerem login no Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce CRM Call Center

Personalizando layouts do SoftPhone

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atribuir um layout do SoftPhone a um perfil de usuário:

- "Gerenciar call centers"

Ativando HTTPS em um centro de atendimento

Com a versão 4.0 do Kit de ferramentas de CTI, você pode especificar um URL seguro ou um URL que use HTTPS (Protocolo de transferência segura de hipertexto) para o seu centro de atendimento. O protocolo HTTPS fornece segurança adicional ao seu call center e também ajuda a evitar que avisos de Conteúdo misto sejam exibidos no navegador se sua organização do Salesforce usar o protocolo HTTPS, mas seu call center não.

Para ativar o HTTPS:

1. Em Configuração insira *`Call Center`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Call Centers**.
2. Clique no nome de um centro de atendimento.
3. Clique em **Editar**.
4. Digite o URL seguro de seu adaptador em `URL do adaptador de CTI`. Por exemplo, `https://localhost:11000`.
5. Clique em **Salvar**.

Importante: Além de especificar um URL seguro na página Configurações do centro de atendimento, você também precisa fazer alterações no arquivo de configuração do adaptador, criar e instalar um novo certificado para adaptador de CTI. Para obter mais informações, consulte o *CTI Toolkit Developer's Guide* (Guia do desenvolvedor do kit de ferramentas de CTI).

Nota: As versões anteriores do CTI são seguras, mas usam tecnologias Windows® diferentes das usadas no CTI 4.0.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar HTTPS em um centro de atendimento:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar call centers"

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do kit de ferramentas de CTI do Salesforce

Configurando o Salesforce CRM Call Center

Gerenciando usuários do centro de atendimento

Um usuário do Salesforce não pode exibir recursos do Salesforce CRM Call Center a menos que um administrador tenha atribuído esse usuário a um call center. Consulte os seguintes tópicos para obter informações:

- Adicionando um usuário a um centro de atendimento
- Removendo um usuário de um centro de atendimento

Todos os usuários do centro de atendimento têm acesso a um conjunto de configurações pessoais do SoftPhone que especificam:

- Se o usuário deve ser automaticamente conectado ao SoftPhone quando faz login no Salesforce
- Como um registro deve ser exibido quando é o único que corresponde a uma chamada recebida

Para alterar as configurações pessoais padrão do SoftPhone de todos os novos usuários do call center, use a API do Force.com.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar ou remover usuários de um centro de atendimento:

- "Gerenciar call centers"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce CRM Call Center

Criando um centro de atendimento

Gerenciando centros de atendimento

Adicionando um usuário a um centro de atendimento

Para adicionar um usuário a um call center no Salesforce CRM Call Center:

1. Em Configuração insira *Call Center* na caixa Busca rápida e selecione **Call Centers**.
2. Clique no nome do centro de atendimento que deseja atribuir ao usuário do Salesforce.
3. Na lista relacionada Usuários do centro de atendimento, clique em **Gerenciar usuários do centro de atendimento**.
4. Clique em **Adicionar mais usuários**.
5. Especifique os critérios de busca para localizar os usuários do Salesforce que devem ser atribuídos ao centro de atendimento.
6. Clique em **Localizar** para exibir a lista dos usuários do Salesforce que correspondam aos seus critérios de pesquisa. Todos os usuários que já pertencem a um centro de atendimento são excluídos dos resultados da pesquisa porque um usuário só pode ser atribuído a um centro de atendimento de cada vez.
7. Selecione a caixa de seleção ao lado de cada usuário que deve ser atribuído ao centro de atendimento e clique em **Adicionar ao centro de atendimento**.

Também é possível alterar um centro de atendimento de um usuário específico na página Editar usuário:

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**.
2. Clique em **Editar** ao lado do nome do usuário.
3. Modifique o campo Centro de atendimento como adequado. Para alterar o centro de atendimento do usuário, clique no ícone de pesquisa ( ) e escolha um novo centro de atendimento. Para remover o usuário do seu centro de atendimento atual, exclua o nome do centro de atendimento do campo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar usuários a um centro de atendimento:
- "Gerenciar call centers"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce CRM Call Center
Gerenciando usuários do centro de atendimento
Criando um centro de atendimento

Removendo um usuário de um centro de atendimento

Para remover um usuário de um call center no Salesforce CRM Call Center:

1. Em Configuração insira *Call Center* na caixa Busca rápida e selecione **Call Centers**.
2. Clique no nome do centro de atendimento do qual deseja remover o usuário do Salesforce.
3. Na lista relacionada Usuários do centro de atendimento, clique em **Gerenciar usuários do centro de atendimento**.
4. Clique em **Remover**, ao lado do nome do usuário que deseja remover do centro de atendimento.

   Para remover vários usuários de uma só vez, marque a caixa de seleção Ação ao lado de cada usuário que deseja remover e clique em **Remover usuários**.

Também é possível alterar um centro de atendimento de um usuário específico na página Editar usuário:

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários**.
2. Clique em **Editar** ao lado do nome do usuário.
3. Modifique o campo Centro de atendimento como adequado. Para alterar o centro de atendimento do usuário, clique no ícone de pesquisa ( ) e escolha um novo centro de atendimento. Para remover o usuário do seu centro de atendimento atual, exclua o nome do centro de atendimento do campo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para remover usuários de um centro de atendimento
- "Gerenciar call centers"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce CRM Call Center

Gerenciando usuários do centro de atendimento

Criando um centro de atendimento

Criando canais de bate-papo via Web

Live Chat para administradores

Bem-vindo(a) ao Live Agent para administradores! O Live Agent é uma abrangente solução de bate-papo que facilita a assistência aos clientes para os agentes e supervisores de suporte da sua organização. Com o Live Agent, sua organização de suporte pode se beneficiar de abrangentes ferramentas de atendimento ao cliente que estão disponíveis no console do Salesforce, ao mesmo tempo em que oferece suporte por bate-papo em tempo real.

Como administrador, você pode configurar e personalizar o Live Agent para seus usuários, incluindo agentes e supervisores de suporte. O Live Agent é fácil de configurar e altamente personalizável, para que você possa ativar um pacote de recursos que podem ser usados por seus agentes e supervisores na assistência aos clientes.

Há algumas etapas principais envolvidas na ativação, configuração e implantação do Live Agent na sua organização. Vamos começar.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Live Agent:
- "Personalizar aplicativo"

Criar conjuntos de perfis ou permissões de usuários:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

NESTA SEÇÃO:

Criar uma implementação básica do Live Agent

Antes de personalizar o Live Agent, é necessário criar a implementação básica do Live Agent para sua organização. Depois de concluir as etapas de configuração básica, você terá uma implementação do Live Agent em funcionamento, que seus agentes podem usar para conversar com clientes.

Personalizar sua implantação do Live Agent

Depois de configurar sua implementação básica do Live Agent, personalize-a com soluções apropriadas aos seus agentes, supervisores e clientes. O Live Agent oferece diversas opções para personalizar sua implementação declarativamente, o que significa que não é necessária qualquer codificação.

Configurar o Live Agent no console do Salesforce

Depois que você configurar e personalizar sua implementação básica do Live Agent, adicione-a ao console do Salesforce para que seus agentes e supervisores possam começar a usar o bate-papo para auxiliar os clientes. Além disso, você pode configurar alguns outros recursos no console do Salesforce para criar uma experiência de bate-papo ainda mais robusta para seus agentes e clientes.

Criar uma implementação básica do Live Agent

Antes de personalizar o Live Agent, é necessário criar a implementação básica do Live Agent para sua organização. Depois de concluir as etapas de configuração básica, você terá uma implementação do Live Agent em funcionamento, que seus agentes podem usar para conversar com clientes.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Live Agent:
- "Personalizar aplicativo"

Criar conjuntos de perfis ou permissões de usuários:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

NESTA SEÇÃO:

1. Ativar o Live Agent

   Comece a usar o Live Agent ativando-o para sua organização. Depois de ativar o Live Agent, você pode personalizá-lo.

2. Criar usuários do Live Agent

   Para que seus usuários possam auxiliar clientes usando o bate-papo, é necessário atribuir esses usuários como usuários do Live Agent. Os usuários do Live Agent são agentes de suporte e supervisores que têm permissões do Salesforce para auxiliar clientes por meio do bate-papo.

3. Criar e atribuir Skills do Live Agent

   As habilidades identificam as áreas de especialização dos agentes. Quando você atribui um agente a uma habilidade, esse agente recebe solicitações de bate-papo relacionadas às áreas de habilidades do agente. Também é possível permitir que seus supervisores atribuam habilidades a agentes.

4. Criar configurações do Live Agent

   As configurações do Live Agent definem as funcionalidades que estão disponíveis aos agentes e seus supervisores de suporte durante a conversa de agentes e clientes. Crie configurações do Live Agent para controlar a funcionalidade do Live Agent no console do Salesforce.

5. Criar implantações do Live Agent

   Uma implantação é um local no site da sua empresa ativado para o Live Agent. Crie implantações para implementar o Live Agent e controlar a funcionalidade dele no seu site.

6. Criar botões de bate-papo

   Crie botões de bate-papo para permitir que os clientes solicitem um bate-papo com um agente diretamente em seu site.

7. Personalize sua marca do Live Agent com sites do Force.com

   Para personalizar sua implementação do Live Agent com imagens da marca, use um site do Force.com para carregar as imagens para a janela e os botões do seu bate-papo.

Ativar o Live Agent

Comece a usar o Live Agent ativando-o para sua organização. Depois de ativar o Live Agent, você pode personalizá-lo.

1. Em Configuração, insira *Configurações do Live Agent* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do Live Agent**.
2. Selecione Habilitar Live Agent.
3. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar o Live Agent:
- "Personalizar aplicativo"

Criar usuários do Live Agent

Para que seus usuários possam auxiliar clientes usando o bate-papo, é necessário atribuir esses usuários como usuários do Live Agent. Os usuários do Live Agent são agentes de suporte e supervisores que têm permissões do Salesforce para auxiliar clientes por meio do bate-papo.

Para utilizar o Live Agent, todos os usuários precisam ativar a permissão administrativa `API ativada` em seu perfil associado.

1. Em Configuração, insira *`Usuários`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Usuários**.
2. Clique em **Editar** ao lado do nome do usuário.
3. Selecione Usuário do `Live Agent`. Caso não veja essa caixa de seleção, verifique se a sua organização adquiriu licenças suficientes de recursos do Live Agent.
4. Clique em **Salvar**.

Após criar usuários, verifique se você atribui a eles uma configuração do Live Agent e associe-os às devidas habilidades.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar usuários:

- "Gerenciar usuários internos"

Para permitir que agentes usem o Live Agent:

- Permissão administrativa "API ativada"

NESTA SEÇÃO:

Permissões para agentes de suporte do Live Agent

É necessário ativar algumas permissões específicas para agentes de suporte do Live Agent, para que eles tenham acesso a todas as ferramentas necessárias para fornecer assistência aos clientes.

Permissões para supervisores de suporte do Live Agent

É necessário ativar determinadas permissões para supervisores de suporte do Live Agent, para que eles tenham acesso a todas as ferramentas necessárias para monitorar as atividades dos agentes e analisar informações do cliente.

Permissões para agentes de suporte do Live Agent

É necessário ativar algumas permissões específicas para agentes de suporte do Live Agent, para que eles tenham acesso a todas as ferramentas necessárias para fornecer assistência aos clientes.

Permissões gerais

Permissão necessária	Descrição
"API ativada"	Necessário para todos os usuários do Live Agent

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Permissões do objeto

Tipo de registro	Permissão	Descrição	Considerações
Sessões do Live Agent	"Leitura"	Permite que os agentes exibam registros da sessão	Não é recomendável conceder aos agentes a capacidade de criar, editar e excluir registros de sessão. Os registros da sessão são criados automaticamente e devem servir como um controle por escrito das informações sobre o período em que os agentes permaneceram online. Por isso, não é recomendável conceder aos agentes a capacidade de alterar esses registros.
Visitantes do bate-papo ativo	"Leitura"	Permite que os agentes exibam registros do visitante	Não é recomendável conceder aos agentes a capacidade de criar, editar e excluir registros do visitante. Os registros de visitantes são criados automaticamente e devem servir como um controle por escrito que associa seus clientes às suas transcrições de bate-papo. Por isso, não é recomendável conceder aos agentes a capacidade de alterar esses registros.
Transcrições do bate-papo ativo	"Leitura"	Permite que os agentes exibam transcrições de bate-papo	Não é recomendável conceder aos agentes a capacidade de criar, editar e excluir transcrições de bate-papo. As transcrições são criadas automaticamente e devem servir como um controle por escrito das interações de seus agentes com os clientes. Por isso, não é recomendável conceder aos agentes a capacidade de alterar esses registros.
Quick Text	"Leitura"	Permite que os agentes visualizem mensagens de Texto rápido e incluam Texto rápido em bate-papos.	Sem a permissão “Ler”, no Texto rápido, os agentes não podem acessar a barra lateral Texto rápido no console do Salesforce.

Tipo de registro	Permissão	Descrição	Considerações
	"Criar"	Permite que os agentes criem mensagens de Texto rápido	Se for necessário padronizar suas mensagens de Texto rápido na organização, limite a capacidade dos agentes de criar mensagens de Texto rápido. Nesse caso, conceda a permissão "Criar" a supervisores de suporte.
	"Edição"	Permite que agentes editem mensagens de Texto rápido	Se for necessário padronizar suas mensagens de Texto rápido na organização, limite a capacidade dos agentes de editar mensagens de Texto rápido. Nesse caso, conceda a permissão "Editar" a supervisores de suporte.
	"Excluir"	Permite que os agentes excluam mensagens de Texto rápido	Se for necessário padronizar suas mensagens de Texto rápido na organização, limite a capacidade dos agentes de excluir mensagens de Texto rápido. Nesse caso, conceda a permissão "Excluir" a supervisores de suporte.

Permissões para supervisores de suporte do Live Agent

É necessário ativar determinadas permissões para supervisores de suporte do Live Agent, para que eles tenham acesso a todas as ferramentas necessárias para monitorar as atividades dos agentes e analisar informações do cliente.

Permissões gerais

Permissão necessária	Descrição
"API ativada"	Necessário para todos os usuários do Live Agent

Permissão opcional	Descrição
"Atribuir Skills do Live Agent a usuários"	Permite que supervisores atribuam habilidades a agentes.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Permissões do objeto

Tipo de registro	Permissão	Descrição	Considerações
Sessões do Live Agent	"Leitura"	Permite que os supervisores exibam registros da sessão	Nenhum
	"Criar"	Permite que os supervisores criem registros da sessão	Os registros da sessão são criados automaticamente e devem servir como um controle por escrito das informações sobre o período em que os agentes permaneceram online. Não recomendamos que esses registros sejam alterados, mas você pode dar aos supervisores a capacidade de criá-los manualmente.
	"Edição"	Permite que os supervisores editem registros da sessão	Os registros da sessão são criados automaticamente e devem servir como um controle por escrito das informações sobre o período em que os agentes permaneceram online. Não recomendamos que esses registros sejam alterados, mas você pode dar aos supervisores a capacidade de editá-los.
	"Excluir"	Permite que os supervisores excluam registros da sessão	Os registros da sessão são criados automaticamente e devem servir como um controle por escrito das informações sobre o período em que os agentes permaneceram online. Não recomendamos que esses registros sejam alterados, mas você pode dar aos supervisores a capacidade de excluí-los.
Transcrições do bate-papo ativo	"Leitura"	Permite que os supervisores exibam transcrições de bate-papo	Nenhum
	"Criar"	Permite que os supervisores criem transcrições de bate-papo	As transcrições dos bate-papos são criadas automaticamente e devem servir como um controle por escrito das interações de seus agentes com os clientes. Não recomendamos que esses registros sejam alterados, mas

Tipo de registro	Permissão	Descrição	Considerações
			você pode dar aos supervisores a capacidade de criar transcrições manualmente.
	"Edição"	Permite que os supervisores editem transcrições de bate-papo	As transcrições dos bate-papos são criadas automaticamente e devem servir como um controle por escrito das interações de seus agentes com os clientes. Não recomendamos que esses registros sejam alterados, mas você pode dar aos supervisores a capacidade de editar transcrições.
	“Excluir”	Permite que os supervisores excluam transcrições de bate-papo	As transcrições dos bate-papos são criadas automaticamente e devem servir como um controle por escrito das interações de seus agentes com os clientes. Não recomendamos que esses registros sejam alterados, mas você pode dar aos supervisores a capacidade de excluir transcrições.
Visitantes do bate-papo ativo	"Leitura"	Permite que os supervisores exibam registros do visitante	Nenhum
	“Criar”	Permite que os supervisores criem registros do visitante	Os registros de visitantes são criados automaticamente e devem servir como um controle por escrito que associa seus clientes às suas transcrições de bate-papo. Não recomendamos que esses registros sejam alterados, mas você pode dar aos supervisores a capacidade de criá-los manualmente.
	"Edição"	Permite que os supervisores editem registros do visitante	Os registros de visitantes são criados automaticamente e devem servir como um controle por escrito que associa seus clientes às suas transcrições de bate-papo. Não recomendamos que esses registros sejam alterados, mas você pode dar

Tipo de registro	Permissão	Descrição	Considerações
			aos supervisores a capacidade de editá-los.
	“Excluir”	Permite que os supervisores excluam registros do visitante	Os registros de visitantes são criados automaticamente e devem servir como um controle por escrito que associa seus clientes às suas transcrições de bate-papo. Não recomendamos que esses registros sejam alterados, mas você pode dar aos supervisores a capacidade de excluí-los.
Quick Text	"Leitura"	Permite que os supervisores exibam mensagens de Texto rápido	Nenhum
	“Criar”	Permite que os supervisores criem mensagens de Texto rápido	Nenhum
	"Edição"	Permite que os supervisores editem mensagens de Texto rápido	Nenhum
	“Excluir”	Permite que os supervisores excluam mensagens de Texto rápido	Nenhum

Criar e atribuir Skills do Live Agent

As habilidades identificam as áreas de especialização dos agentes. Quando você atribui um agente a uma habilidade, esse agente recebe solicitações de bate-papo relacionadas às áreas de habilidades do agente. Também é possível permitir que seus supervisores atribuam habilidades a agentes.

1. Em Configuração, insira *Habilidades* na caixa Busca rápida e selecione **Skills**.
2. Clique em **Novo**.
3. Insira um nome para a habilidade.

   Por exemplo, você pode criar uma habilidade chamada “Contas” para agentes especializados em responder a perguntas sobre contas do cliente.
4. Na área Atribuir usuários, selecione os usuários que você deseja associar à habilidade.
5. Na área Atribuir perfis, selecione os perfis que você deseja associar à habilidade.
6. Clique em **Salvar**.

Para permitir que supervisores atribuam habilidades, ative a permissão "Atribuir Skills do Live Agent a usuários" em seus perfis ou a atribua para usuários individuais por meio de um conjunto de permissões. Quando supervisores possuem essa permissão, eles podem ir em **Configuração** > **Personalizar** > **Skills do Live Agent** e atualizar os perfis ou usuários atribuídos a cada habilidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar habilidades:
- “Personalizar aplicativo”

Para atribuir habilidades (supervisores):
- "Atribuir Skills do Live Agent a usuários"

Criar configurações do Live Agent

As configurações do Live Agent definem as funcionalidades que estão disponíveis aos agentes e seus supervisores de suporte durante a conversa de agentes e clientes. Crie configurações do Live Agent para controlar a funcionalidade do Live Agent no console do Salesforce.

Para obter maior eficiência, crie perfis e usuários antes de criar configurações. Assim, você pode criar uma configuração e atribuí-la a usuários e perfis ao mesmo tempo.

As configurações do Live Agent permitem controlar o acesso dos seus usuários a determinados recursos do Live Agent. Você pode criar diversas configurações que definem a funcionalidade do Live Agent para vários tipos de usuários. Por exemplo, você pode criar uma configuração especificamente para agentes experientes, para que eles tenham mais permissões do que os novos agentes. Ou você pode criar uma configuração para os supervisores de suporte que conceda a eles as permissões necessárias para monitorar funcionários.

1. Para começar a criar uma configuração, em Configuração, insira *Configurações do Live Agent* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do Live Agent**.
2. Clique em **Novo**.
3. Escolha as definições da sua configuração do Live Agent.
4. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar configurações:
- "Personalizar aplicativo"

NESTA SEÇÃO:

Configurações do Live Agent
As configurações do Live Agent controlam as funcionalidades que estão disponíveis aos agentes e seus supervisores durante a conversa de agentes e clientes.

Navegadores suportados para notificações do Live Agent
As notificações do Live Agent ajudam os agentes a responder a bate-papos com eficiência, alertando-os quando certos eventos acontecem. Os tipos de notificações de bate-papo suportados são determinados pelos navegadores da Web que seus agentes utilizam.

Configurações do Live Agent

As configurações do Live Agent controlam as funcionalidades que estão disponíveis aos agentes e seus supervisores durante a conversa de agentes e clientes.

Aplique as configurações ao criar ou editar uma configuração do Live Agent.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Informações básicas

Configure a funcionalidade básica disponível para os agentes quando eles conversam com os clientes.

Configuração	O que faz
Nome da configuração do Live Agent	Atribui um nome à configuração. O nome dessa configuração, ou uma versão dele, torna-se automaticamente o Nome do desenvolvedor.

Configuração	O que faz
`Nome do desenvolvedor (Developer Name)`	Define o nome da API para a configuração do Live Agent.
`Capacidade de bate-papo`	Indica de quantos bate-papos pode participar ao mesmo tempo um agente atribuído a essa configuração.
`Visualização ativada`	Indica se os agentes podem ver o que um cliente de bate-papo está digitando antes de o cliente enviar uma mensagem de bate-papo.
`Som de solicitação ativado`	Indica se será reproduzido um alerta de áudio quando o agente receber uma nova solicitação de bate-papo.
`Som de desconexão ativado`	Indica se será reproduzido um alerta de áudio quando um bate-papo for desconectado.
`Notificações ativadas`	Indica se será reproduzido um alerta na área de trabalho quando um agente receber uma nova solicitação de bate-papo.
`Nome personalizado do agente`	Define o nome do agente como ele aparece para os clientes na janela de bate-papo.
`Saudação automática`	Define uma mensagem de saudação personalizada recebida automaticamente pelo cliente quando um agente aceita sua solicitação de bate-papo. Como opção, use campos de mesclagem para personalizar as informações em sua saudação, usando a ferramenta Campos de mesclagem disponíveis. Por exemplo, é possível personalizar a experiência de bate-papo usando campos de mesclagem para incluir o nome do cliente na saudação. Nota: Se você especificar uma mensagem de saudação automática em sua configuração do Live Agent e em um botão de bate-papo individual, a mensagem associada ao seu botão de bate-papo substituirá a mensagem associada à sua configuração.
`Ausência automática ao recusar`	Define automaticamente o status do agente do Live Agent para "Ausente" quando ele recusa uma solicitação de bate-papo. Essa opção é aplicável somente quando os agentes são atribuídos a botões de bate-papo que usam roteamento automático.
`Ausência automática em tempo limite de push`	Define automaticamente o status de um agente no Live Agent como "Ausente" quando uma solicitação de bate-papo enviada ao agente excede o tempo limite. Essa opção é aplicável somente quando os agentes são atribuídos a botões de bate-papo que usam roteamento automático.
`Tempo crítico do alerta de espera`	Determina o número de segundos em que um agente deve responder a um bate-papo de cliente antes que a guia de bate-papo o alerte para responder.

Configuração	O que faz
`Transferência ativada de arquivos para o agente`	Indica se um agente pode permitir que os clientes transfiram arquivos por meio de um bate-papo.
`Bloqueio de visitante ativado`	Indica se um agente pode bloquear visitantes de um bate-papo ativo no console do Salesforce. Consulte Permitir que os agentes bloqueiem visitantes por endereço IP.
`Sinalizador de assistência ativado`	Indica se um agente pode enviar uma solicitação de ajuda ("gerar sinalizador") para um supervisor.

Chatlets

Chatlets são ferramentas disponíveis somente para organizações que usam o Live Agent no console do Live Agent. O console do Live Agent não é mais suportado. Por isso, não recomendamos a configuração de chatlets. Mas não se preocupe,=; se você usa o Live Agent no Salesforce console, os chatlets não são necessários.

Atribuir usuários

Atribua usuários qualificados à configuração para dar-lhes acesso à funcionalidade do Live Agent. Posteriormente, você verá que também é possível atribuir perfis a uma configuração. Se um usuário for atribuído a uma configuração nos níveis do perfil e do usuário, a configuração no nível do usuário substituirá a configuração atribuída ao perfil.

Cuidado: Os usuários só podem ser atribuídos a uma configuração do Live Agent de cada vez. Se você atribui o mesmo usuário a uma segunda configuração do Live Agent, o sistema remove o usuário da primeira configuração do Live Agent sem avisar. Portanto, certifique-se de saber exatamente a qual configuração do Live Agent cada usuário deve ser atribuído!

Por exemplo, digamos que o Usuário A está atribuído à Configuração A do Live Agent. Em seguida, você cria a Configuração B do Live Agent e atribui a ela o Usuário A acidentalmente. O Salesforce remove automaticamente o Usuário A da Configuração A do Live Agent e o reatribui à Configuração B do Live Agent sem avisar você.

Configuração	O que faz
`Usuários disponíveis`	Indica os usuários qualificados para atribuição a uma configuração.
`Usuários selecionados`	Indica os usuários atribuídos à configuração.

Atribuir perfis

Atribua usuários qualificados à configuração para que os usuários associados aos perfis tenham acesso à funcionalidade do Live Agent. Se um usuário for atribuído a uma configuração nos níveis do perfil e do usuário, a configuração no nível do usuário substituirá a configuração atribuída ao perfil.

Configuração	O que faz
`Perfis disponíveis`	Indica os perfis de usuário qualificados para atribuição a uma configuração.
`Perfis selecionados`	Indica os perfis de usuário atribuídos à configuração.

Configurações do supervisor

As configurações do supervisor determinam a funcionalidade do Live Agent que está disponível para dar suporte aos supervisores. Além disso, essas configurações determinam os filtros padrão que são aplicados à lista Status do agente no painel do supervisor.

Configuração	O que faz
`Monitoramento de bate-papo ativado`	Indica se os supervisores podem monitorar os bate-papos de seus agentes em tempo real enquanto eles interagem com os clientes.
`Mensagens por sussurro ativadas`	Indica se os supervisores podem enviar mensagens privadas para os agentes enquanto os agentes conversam com clientes.
`Visualização de agente ativada`	Indica se os supervisores podem visualizar as mensagens de bate-papo de um agente antes que o agente as envie ao cliente.
`Filtro de status padrão do agente`	Determina o status padrão do agente, como Online, Offline ou Ausente, pela qual é possível filtrar agentes no painel do supervisor. Quando os supervisores visualizam a lista Status do agente no painel do supervisor, eles veem uma lista dos agentes com esse status.
`Filtro de habilidade padrão`	Determina a habilidade padrão pela qual é possível filtrar agentes no painel do supervisor. Quando os supervisores visualizam a lista Status do agente no painel do supervisor, eles veem uma lista dos agentes atribuídos àquela habilidade.
`Filtro de botão padrão`	Determina o botão padrão pela qual é possível filtrar agentes no painel do supervisor. Quando os supervisores visualizam a lista Status do agente no painel do supervisor, eles veem uma lista dos agentes atribuídos aquele botão.
`Habilidades atribuídas`	Determina as habilidades que são visíveis aos supervisores no painel do supervisor. Quando os supervisores visualizam a lista Status do agente no painel do supervisor, eles veem uma lista dos agentes atribuídos àquelas habilidades. Se você não selecionar nenhuma habilidade, a lista Status do agente exibirá os agentes atribuídos a qualquer habilidade.

Configurações de conferência por bate-papo

Determina se os agentes podem convidar outros agentes para se juntar a eles em um bate-papo com o cliente. A conferência por bate-papo permite que seus agentes incluam vários agentes em um único bate-papo. Dessa forma, seus agentes podem ajudar seus clientes a obter as soluções de que precisam sem fazê-los esperar que o bate-papo seja transferido.

Nota: A conferência por bate-papo não oferece suporte ao painel Entidades relacionadas. Se você tentar usá-lo com conferências por bate-papo, detalhes importantes poderão não ser salvos em seu registro.

Configuração	O que faz
`Conferência por bate-papo ativada`	Indica se os agentes podem convidar outros agentes para se juntar a eles em bate-papos com o cliente.

Configurações de transferência de bate-papo

Determine como os agentes podem transferir bate-papos com outros agentes.

Configuração	O que faz
`Transferência de bate-papo ativada`	Indica se os agentes podem transferir bate-papos para outros agentes.
`Transferência de bate-papo para habilidades`	Determina os grupos de habilidades para os quais os agentes podem transferir bate-papos. Os agentes podem transferir bate-papos para os agentes disponíveis que são atribuídos a essas habilidades.

Navegadores suportados para notificações do Live Agent

As notificações do Live Agent ajudam os agentes a responder a bate-papos com eficiência, alertando-os quando certos eventos acontecem. Os tipos de notificações de bate-papo suportados são determinados pelos navegadores da Web que seus agentes utilizam.

Há dois tipos de notificações de bate-papo disponíveis no Live Agent.

Notificações da solicitação de bate-papo
Notifica um agente quando ele recebe uma solicitação de bate-papo. Disponíveis na forma de notificações de áudio ou notificações na área de trabalho

Notificações de desconexão
Notifica um agente quando ele é desconectado do Live Agent. Disponíveis somente na forma de notificações de áudio

Navegador	Versão	Notificações de áudio são suportadas?	Notificações na área de trabalho são suportadas?
Google Chrome™	Versão estável mais recente	Sim	Sim
Mozilla® Firefox®	Versão estável mais recente	Sim	Sim
Apple® Safari®	6.x no Mac OS X	Sim	Sim
Windows® Internet Explorer®	9	Sim	Não

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Criar implantações do Live Agent

Uma implantação é um local no site da sua empresa ativado para o Live Agent. Crie implantações para implementar o Live Agent e controlar a funcionalidade dele no seu site.

Para personalizar a janela de bate-papo que é exibida para os seus clientes, primeiro é necessário criar um site do Force.com para hospedar suas imagens personalizadas.

Uma implantação consiste em algumas linhas de JavaScript que você adiciona a uma página da Web. Sua organização pode ter uma única implantação do Live Agent ou várias implantações. Por exemplo, se você tiver uma única central de atendimento que suporte vários sites, a criação de uma implantação separada para cada site permite apresentar várias janelas de bate-papo aos visitantes.

1. Em Configuração, insira *Implantações* na caixa Busca rápida e selecione **Implantações**.
2. Clique em **Novo**.
3. Escolha as configurações da sua implantação.
4. Clique em **Salvar**.
   Salesforce gera o código da implantação.
5. Copie o código da implantação e cole em cada página da Web onde você deseja implantar o Live Agent. Para obter um melhor desempenho, cole o código imediatamente antes da marca de fechamento (ou seja, *</body>*).

   Nota: Se estiver usando zonas de segurança no Internet Explorer 8 ou 9, assegure que a sua implantação e qualquer site que a hospede estejam na mesma zona de segurança. Devido a um problema com o Internet Explorer, não é possível ativar uma janela de bate-papo de um site que esteja em uma zona de segurança diferente. Para obter mais informações sobre zonas de segurança, consulte a ajuda do Internet Explorer.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar implantações:
- "Personalizar aplicativo"

NESTA SEÇÃO:

Configurações de implantação do Live Agent
As configurações de implantação do Live Agent controlam as funcionalidades que estão disponíveis aos agentes e seus supervisores durante a conversa de agentes e clientes.

Domínios permitidos e implantações do Live Agent
Para melhorar a segurança e minimizar o número de solicitações ilegítimas de bate-papo que você recebe, use a opção de domínios permitidos ao criar implantações do Live Agent. Há algumas considerações a serem levadas em conta quando você decide usar domínios permitidos.

Configurações de implantação do Live Agent

As configurações de implantação do Live Agent controlam as funcionalidades que estão disponíveis aos agentes e seus supervisores durante a conversa de agentes e clientes.

Aplique as configurações ao criar ou editar uma implantação do Live Agent.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Informações básicas

Configure a funcionalidade básica disponível em determinada implantação do Live Agent.

Configuração	O que faz
`Nome da implantação do bate-papo ativo`	Atribui um nome à implantação. O nome desta implantação, ou uma versão dele, torna-se automaticamente o `Nome do desenvolvedor`.
`Nome do desenvolvedor (Developer Name)`	Define o nome da API para a implantação do Live Agent.
`Título da janela de bate-papo`	Define o nome da janela de bate-papo como ela aparece para os clientes.
`Permitir que visitantes salvem transcrições`	Indica se os clientes podem salvar cópias da transcrição do seu bate-papo após o término da conversa com um agente.
`Permitir acesso à API anterior ao bate-papo`	Indica se os desenvolvedores podem acessar e implementar a API anterior ao bate-papo. Cuidado: A API anterior ao bate-papo dá aos desenvolvedores acesso a informações potencialmente confidenciais que os clientes fornecem em formulários anteriores ao bate-papo, como nome e endereço de email.
`Domínios permitidos`	Determina os domínios que podem hospedar a implantação. Ao usar domínios permitidos: • Liste quantos domínios desejar, mas somente um por linha. • Use somente domínio e subdomínio. Por exemplo, use xyz.domain.com, domain.com ou www.domain.com. Não inclua http:// nem mapeamentos para páginas específicas em um domínio, como domain.com/page. • Certifique-se de especificar todos os domínios que deseja permitir para hospedar a implantação.

Configuração	O que faz
	• Se quiser que a implantação seja usada em qualquer domínio, deixe o campo Domínios permitidos em branco.

Incorporação de marca à janela de bate-papo

Como opção, personalize suas janelas de bate-papo com imagens personalizadas associando sua implantação a um site do Force.com e a seus recursos estáticos.

Configuração	O que faz
`Site com imagens de marca`	Determina o site do Force.com associado à implantação. Ao associar sua implantação a um site do Force.com, você pode personalizá-la com imagens da marca. Armazena suas imagens de marca como recursos estáticos com seu site do Force.com.
`Imagem da marca na janela de bate-papo`	Define o gráfico personalizado que aparece na janela de bate-papo do cliente.
`Imagem da marca na janela de bate-papo móvel`	Define o gráfico personalizado que aparece na janela de bate-papo do cliente quando ele acessa o bate-papo a partir de um site para dispositivos móveis.

Domínios permitidos e implantações do Live Agent

Para melhorar a segurança e minimizar o número de solicitações ilegítimas de bate-papo que você recebe, use a opção de domínios permitidos ao criar implantações do Live Agent. Há algumas considerações a serem levadas em conta quando você decide usar domínios permitidos.

Existem algumas diretrizes para o uso de domínios permitidos.

- Liste quantos domínios desejar, mas somente um por linha.
- Use somente o domínio e o subdomínio, por exemplo: xyz.domain.com, domain.com ou www.domain.com. Não inclua http:// ou mapeamentos para páginas específicas em um domínio, como domain.com/page.
- Especifique todos os domínios que deseja permitir para hospedar a implantação.
- Se quiser que a implantação seja usada em qualquer domínio, deixe o campo Domínios permitidos em branco.

Criar botões de bate-papo

Crie botões de bate-papo para permitir que os clientes solicitem um bate-papo com um agente diretamente em seu site.

Antes de criar botões de bate-papo, você precisa:

- Criar habilidades. Cada botão de bate-papo é associado a uma habilidade específica ou conjunto de habilidades, de modo que os bate-papos iniciados pelo botão sejam roteados aos agentes corretos.
- Criar um site do Force.com e recursos estáticos para usar imagens personalizadas para versões online e offline de seu botão. Caso não tenha um site do Force.com, você pode especificar imagens ou textos online e offline para o botão modificando o código que é gerado quando você cria um botão.

Você precisa criar os botões nos quais os visitantes irão clicar para iniciar bate-papos. Assim como uma implantação, um botão consiste em várias linhas de JavaScript que você copia e cola em páginas da Web. Uma única implantação pode ter vários botões; cada botão permite que você refine a experiência de bate-papo para os visitantes. Por exemplo, a implantação do seu serviço pode ter botões para problemas no computador, laptop ou tablet. Cada botão é mapeado para uma habilidade ou conjunto de habilidades, para garantir que as perguntas do visitante sejam encaminhadas aos agentes que têm a habilidade de resolver os problemas.

1. Em Configuração, insira *Botões do bate-papo* na caixa `Busca rápida` e selecione **Botões do bate-papo e convites**.
2. Clique em **Novo**.
3. Selecione Botão do bate-papo no campo `Tipo`.
4. Escolha as configurações restantes para seu botão do bate-papo.
5. Clique em **Salvar**.
6. Copie o código do botão e cole-o em cada página da Web onde você implantou o Live Agent. Certifique-se de colar o código na área da página onde você quer que o botão seja exibido.

   Dica: Uma vez que o código muda a cada alteração, lembre-se de copiar e colar o código toda vez que atualizar o botão.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar e personalizar os botões do bate-papo:
- "Personalizar aplicativo"

NESTA SEÇÃO:

Configurações do botão do bate-papo
As configurações do botão do bate-papo controlam o comportamento dos botões que os usuários utilizam para interagir com agentes.

Opções de roteamento de bate-papo
As opções de roteamento no Live Agent permitem que você especifique como as solicitações de bate-papo recebidas serão direcionadas para agentes.

Opções de enfileiramento de bate-papo
As opções de enfileiramento no Live Agent permitem que você controle como as solicitações de bate-papo recebidas serão tratadas quando não houver agentes disponíveis.

Configurações do botão do bate-papo

As configurações do botão do bate-papo controlam o comportamento dos botões que os usuários utilizam para interagir com agentes.

Aplique as configurações ao criar ou editar um botão do bate-papo do Live Agent.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Informações básicas

Configure a funcionalidade básica disponível em um determinado botão de bate-papo do Live Agent.

Configuração	O que faz
`Tipo`	Determina o tipo de botão que você deseja criar. Cuidado: Ao criar um botão do bate-papo a ser hospedado no seu site, é necessário definir essa opção para Botão do bate-papo.
`Nome`	Atribui um nome ao botão do bate-papo. O nome desse botão, ou uma versão dele, torna-se automaticamente o `Nome do desenvolvedor`.
`Nome do desenvolvedor (Developer Name)`	Define o nome da API para o botão do bate-papo.
`Tipo de roteamento`	Determina como as solicitações de bate-papo recebidas são roteadas para agentes com as habilidades apropriadas.
`Habilidades`	Associa habilidades ao botão. As solicitações de bate-papo recebidas originárias do botão são encaminhadas para agentes com as habilidades especificadas.
`Idioma`	Configura o idioma padrão do texto na janela do bate-papo.
`Tempo limite de push`	Configura o tempo que um agente tem para responder a uma solicitação de bate-papo antes que a solicitação atinja o tempo limite e seja encaminhada para outro agente.
`Ativar tempo limite de cliente`	Indica se as sessões de bate-papo serão encerradas se o cliente não responder dentro de um período de tempo especificado.
`Tempo limite do cliente (segundos)`	Configura a quantidade de tempo que um cliente tem para responder a uma mensagem de agente antes de a sessão terminar. O contador para quando o cliente envia uma

Configuração	O que faz
	mensagem. O contador volta para 0 sempre que o agente envia uma mensagem.
`Aviso de tempo limite do cliente (segundos)`	Configura a quantidade de tempo que um cliente tem para responder a uma mensagem de agente antes de um aviso aparecer e o contador começar a contagem regressiva. O aviso desaparece (e o contador para) sempre que o cliente envia uma mensagem. O aviso desaparece (e o contador volta para 0) sempre que o agente envia uma mensagem. O valor de aviso deve ser menor que o valor de tempo limite (recomendamos pelo menos 30 segundos).
`Ativar fila`	Indica que a criação de filas está ativada. A criação de fila permite que as solicitações de bate-papo recebidas esperem em uma fila até que um agente com as habilidades adequadas esteja disponível para aceitar o bate-papo.
`Comprimento da fila por agente`	Determina o número de solicitações de bate-papo por agente que podem ser colocadas na fila do agente.
`Comprimento de fila geral`	Determina o número máximo de solicitações de bate-papo que podem ser colocadas na fila.
`Nome personalizado do agente`	Define o nome do agente como ele aparece para os clientes na janela de bate-papo.
`Saudação automática`	Define uma mensagem de saudação personalizada recebida automaticamente pelo cliente quando um agente aceita sua solicitação de bate-papo. Como opção, use campos de mesclagem para personalizar as informações em sua saudação, usando a ferramenta Campos de mesclagem disponíveis. Por exemplo, é possível personalizar a experiência de bate-papo usando campos de mesclagem para incluir o nome do cliente na saudação. Nota: Se você especificar uma mensagem de saudação automática em sua configuração do Live Agent e em um botão de bate-papo individual, a mensagem associada ao seu botão de bate-papo substituirá a mensagem associada à sua configuração.

Personalização do botão do bate-papo

Como opção, personalize seu botão do bate-papo com imagens personalizadas associando sua implantação a um site do Force.com e a seus recursos estáticos.

Configuração	O que faz
`Site para recursos`	Determina o site do Force.com associado ao botão do bate-papo. Ao associar seu botão a um site do Force.com, você pode

Configuração	O que faz
	personalizar o botão com imagens da marca. Armazena suas imagens de marca como recursos estáticos com seu site do Force.com.
`Imagem online`	Define o elemento gráfico personalizado do botão que aparece quando o botão do bate-papo está indisponível.
`Imagem offline`	Define o elemento gráfico personalizado do botão que aparece quando o botão do bate-papo está disponível para que clientes solicitem novos bate-papos.
`Página personalizada de bate-papo`	Substitui a janela de bate-papo padrão do Live Agent por uma janela personalizada desenvolvida por você. Essa opção serve apenas para usar uma janela de bate-papo diferente da janela padrão fornecida pelo Live Agent.
`Página de formulário anterior ao bate-papo`	Direciona o Live Agent para a página do Force.com que hospeda seu formulário personalizado anterior ao bate-papo, o qual será exibido aos clientes antes que eles iniciem o bate-papo com um agente.
`URL do formulário anterior ao bate-papo`	Direciona o Live Agent para o URL da página da Internet que hospeda seu formulário anterior ao bate-papo.
`Página posterior ao bate-papo`	Direciona o Live Agent para sua página personalizada posterior ao bate-papo, a qual será exibida aos clientes após o término do bate-papo.
`URL da página posterior ao bate-papo`	Direciona o Live Agent para o URL da página da Internet que hospeda sua página posterior ao bate-papo.

Opções de roteamento de bate-papo

As opções de roteamento no Live Agent permitem que você especifique como as solicitações de bate-papo recebidas serão direcionadas para agentes.

Opção de direcionamento	Descrição
`Opção`	As solicitações de bate-papo recebidas são adicionadas à fila no Live Agent no console do Salesforce e ficam disponíveis para qualquer agente com a habilidade necessária.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Opção de direcionamento	Descrição
`Menos ativo`	As solicitações de bate-papo recebidas são direcionadas ao agente com a habilidade requerida que tenha o menor número de bate-papos ativos. Essa opção é um botão automático, o que significa que os bate-papos recebidos são roteados, ou "empurrados", para os agentes. Você também pode especificar o tempo que um agente tem para responder a uma solicitação de bate-papo antes que ela seja roteada ao próximo agente qualificado disponível.
`Mais disponível`	As solicitações de bate-papo recebidas são direcionadas ao agente com a habilidade requerida e a maior diferença entre capacidade para bate-papo e sessões de bate-papo ativas. Por exemplo, se os Agentes A e B tiverem, cada um, uma capacidade para bate-papo de cinco, e o Agente A tiver três sessões de bate-papo ativas, enquanto o Agente B tem uma, os bate-papos recebidos serão roteados para o Agente B. Essa opção é um botão automático, o que significa que os bate-papos recebidos são roteados, ou "empurrados", para os agentes. Você também pode especificar o tempo que um agente tem para responder a uma solicitação de bate-papo antes que ela seja roteada ao próximo agente qualificado disponível.

Opções de enfileiramento de bate-papo

As opções de enfileiramento no Live Agent permitem que você controle como as solicitações de bate-papo recebidas serão tratadas quando não houver agentes disponíveis.

Para cada botão de bate-papo ou convite do Live Agent que você cria, é possível ativar o enfileiramento para colocar solicitações de bate-papo recebidas em espera se não houver nenhum agente disponível com as habilidades necessárias para aceitar tais solicitações. Também é possível especificar o número máximo de solicitações em uma fila. A ativação de filas e a definição de limites para elas possibilitam que você controle como as solicitações de bate-papo recebidas serão tratadas, o que ajuda os agentes a gerenciar a lista de espera do bate-papo.

Com a ativação da formação de fila, sua empresa pode aceitar solicitações de bate-papo recebidas mesmo quando os agentes estão ocupados, e você pode especificar o número máximo de solicitações que serão aceitas. Isso ajuda os agentes a trabalhar com eficiência e limita a quantidade de tempo que os clientes vão esperar para iniciar o bate-papo.

A forma como o enfileiramento de bate-papo funciona é determinada pelas opções de roteamento de bate-papo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Opção de enfileiramento	Com esta opção de direcionamento	Resultados
As filas não são ativadas	`Opção`	• Os usuários veem a versão on-line do botão de bate-papo e podem enviar

Opção de enfileiramento	Com esta opção de direcionamento	Resultados
		novas solicitações, a menos que não haja agentes com a habilidade necessária disponíveis ou todos os agentes on-line atingiram a capacidade. • As solicitações de bate-papo recebidas são adicionadas ao widget Live Agent. • Quando os agentes têm capacidade para novas sessões de bate-papo, eles podem selecionar as solicitações de entrada na lista.
As filas não são ativadas	`Menos ativo` ou `Mais disponível`	• Os usuários veem a versão on-line do botão de bate-papo e podem enviar novas solicitações, a menos que não haja agentes com a habilidade necessária disponíveis ou todos os agentes on-line atingiram a capacidade. • Quando os agentes têm capacidade para novas sessões de bate-papo, as solicitações são encaminhadas a eles.
As filas são ativadas sem um limite por agente ou geral	`Opção`	• Os usuários veem a versão on-line do botão de bate-papo e podem enviar novas solicitações, a menos que não haja agentes com a habilidade necessária disponíveis. • As solicitações de bate-papo de entrada são adicionadas à lista de Solicitações de bate-papo. • Quando os agentes têm capacidade para novas sessões de bate-papo, eles podem aceitar as solicitações recebidas na lista.
As filas são ativadas sem um limite por agente ou geral	`Menos ativo` ou `Mais disponível`	• Os usuários veem a versão on-line do botão de bate-papo e podem enviar novas solicitações, a menos que não haja agentes com a habilidade necessária disponíveis. • Quando os agentes têm capacidade para novas sessões de bate-papo, as solicitações são encaminhadas a eles.
As filas são ativadas com um limite por agente ou geral definido	`Opção`	• Os usuários veem a versão online de seu botão de bate-papo e podem enviar

Opção de enfileiramento	Com esta opção de direcionamento	Resultados
		novas solicitações, a menos que não haja agentes com a habilidade necessária disponíveis ou até que o limite da fila seja alcançado. Nesse caso, eles veem a versão offline do botão até que as sessões de bate-papo mais antigas sejam encerradas. • As solicitações de bate-papo de entrada são adicionadas à fila até o limite por agente ou geral ser alcançado; neste ponto, nenhuma nova solicitação é aceita até as sessões de bate-papo mais antigas serem encerradas. • Quando os agentes têm capacidade para novas sessões de bate-papo, eles podem aceitar as solicitações recebidas na lista.
As filas são ativadas com um limite por agente ou geral definido	`Menos ativo` ou `Mais disponível`	• Os usuários veem a versão online de seu botão de bate-papo e podem enviar novas solicitações, a menos que não haja agentes com a habilidade necessária disponíveis ou até que o limite da fila seja alcançado. Nesse caso, eles veem a versão offline do botão até que as sessões de bate-papo mais antigas sejam encerradas. • As solicitações de bate-papo de entrada são adicionadas à fila até o limite por agente ou geral ser alcançado; neste ponto, nenhuma nova solicitação é aceita até as sessões de bate-papo mais antigas serem encerradas. • Quando os agentes têm capacidade para novas sessões de bate-papo, as solicitações são encaminhadas a eles.

Personalize sua marca do Live Agent com sites do Force.com

Para personalizar sua implementação do Live Agent com imagens da marca, use um site do Force.com para carregar as imagens para a janela e os botões do seu bate-papo.

Para personalizar a janela e os botões do seu bate-papo, você precisa criar um ou mais sites do Force.com e, em seguida, carregar as imagens que deseja usar como recursos estáticos. Os recursos estáticos permitem carregar conteúdo para o qual você pode fazer referência em uma página do Visualforce. Cada recurso estático tem seu próprio URL, que é usado pelo Salesforce para acessar as imagens quando a janela do bate-papo é carregada.

1. Crie um site do Force.com para hospedar suas imagens.

   Ao criar um site do Force.com para usar com sua implantação do Live Agent, será necessário fornecer somente as informações a seguir.

   - Um rótulo e um nome para o site
   - Um contato do site
   - A página inicial do site ativo
   - Um modelo do site

2. Carregue suas imagens de marca como recursos estáticos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar e editar sites do Force.com:

- "Personalizar aplicativo"

Personalizar sua implantação do Live Agent

Depois de configurar sua implementação básica do Live Agent, personalize-a com soluções apropriadas aos seus agentes, supervisores e clientes. O Live Agent oferece diversas opções para personalizar sua implementação declarativamente, o que significa que não é necessária qualquer codificação.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Live Agent:
- "Personalizar aplicativo"

Criar conjuntos de perfis ou permissões de usuários:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

NESTA SEÇÃO:

Criar convites de bate-papo automatizados

Configure convites automatizados para bate-papo que aparecem como pop-ups animados no seu site, convidando os clientes a conversar com um agente.

Formulários anteriores ao bate-papo e páginas posteriores ao bate-papo

Formulários anteriores ao bate-papo e páginas posteriores ao bate-papo no Live Agent permitem trocar informações com clientes que entram em contato com a empresa por meio do bate-papo.

Criar mensagens de Texto rápido

As mensagens de Texto rápido permitem que os agentes incluam notas padronizadas em atualizações de caso e respostas comuns para os clientes sem ter de digitar as respostas a cada vez. Crie mensagens personalizadas para que seus agentes usem quando trocarem emails e participarem de bate-papos com os clientes.

Definir visibilidade para a guia Supervisor do por meio de perfis

O painel de supervisor do Live Agent é a parada única de seus supervisores para encontrar informações sobre os agentes e botões de bate-papo de suas organizações. Torne a guia Supervisor do Live Agent visível para os usuários atribuídos a determinados perfis.

Definir visibilidade para a guia Sessões do Live Agent por meio de conjuntos de permissões

Os registros de sessão armazenam informações sobre as interações online de seus agentes e clientes, como quantas solicitações de bate-papo foram processadas, quanto tempo os agentes ficaram online ou por quanto tempo os agentes estiveram envolvidos ativamente em bate-papos com os clientes. Torne a guia Sessões do Live Agent visível para os usuários atribuídos a determinados conjuntos de permissões.

Definir visibilidade para a guia Sessões do Live Agent por meio de perfis

Os registros de sessão armazenam informações sobre as interações online de seus agentes e clientes, como quantas solicitações de bate-papo foram processadas, quanto tempo os agentes ficaram online ou por quanto tempo os agentes estiveram envolvidos ativamente em bate-papos com os clientes. Torne a guia Sessões do Live Agent visível para os usuários atribuídos a determinados perfis.

Bloquear dados sigilosos em bate-papos

A regra de dados sigilosos permite que você bloqueie padrões específicos, tais como cartão de crédito, CPF, número de telefone e contas e até mesmo palavrões. Você pode optar por remover o texto ou substituí-lo pelos caracteres de sua preferência.

Permitir que os agentes bloqueiem visitantes por endereço IP

Ajude os seus agentes a evitar clientes problemáticos bloqueando solicitações de bate-papo de endereços IP especificados.

Criar uma regra de bloqueio de IP para bloquear visitantes do bate-papo

Ajude os seus agentes a evitar clientes problemáticos bloqueando solicitações de bate-papo de endereços IP especificados.

Criar convites de bate-papo automatizados

Configure convites automatizados para bate-papo que aparecem como pop-ups animados no seu site, convidando os clientes a conversar com um agente.

Antes de criar convites automatizados, você precisa:

- Criar habilidades. Cada botão de bate-papo é associado a uma habilidade específica ou conjunto de habilidades, de modo que os bate-papos iniciados pelo botão sejam roteados aos agentes corretos.
- Criar um site do Force.com e recursos estáticos para usar imagens personalizadas para versões online e offline de seu botão. Caso não tenha um site do Force.com, você pode especificar imagens ou textos online e offline para o botão modificando o código que é gerado quando você cria um botão.

Os convites automáticos podem ser configurados para acionamento com base em determinados critérios, como se o cliente permanece em uma página da Web por mais do que certo tempo. Os convites podem ser associados a habilidades específicas, garantindo que os clientes sejam direcionados para o agente apropriado quando aceitarem um convite para bate-papo.

1. Em Configuração, insira *Botões do bate-papo e convites* na caixa Busca rápida e selecione **Botões do bate-papo e convites**.
2. Clique em **Novo**.
3. Em Tipo, selecione Convite automático.
4. Clique em **Salvar**.
5. Copie o código do convite e cole-o em cada página da Web onde você implantou o Live Agent. Certifique-se de colar o código na área da página onde você quer que o convite seja exibido.

   Dica: Uma vez que o código muda a cada alteração, lembre-se de copiar e colar o código toda vez que atualizar o convite.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar e personalizar convites de bate-papo automatizados:

- "Personalizar aplicativo"

NESTA SEÇÃO:

Configurações de convites automatizados

As configurações de convites automatizados controlam o comportamento dos convites que são enviados aos seus clientes para que eles conversem com agentes enquanto visitam seu site.

Configurações de convites automatizados

As configurações de convites automatizados controlam o comportamento dos convites que são enviados aos seus clientes para que eles conversem com agentes enquanto visitam seu site.

Aplique as configurações ao criar ou editar um convite automatizado do Live Agent.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Informações básicas

Configure a funcionalidade básica disponível em um determinado botão de bate-papo do Live Agent.

Configuração	O que faz
`Tipo`	Determina se será criado um botão do bate-papo ou um convite automatizado. Cuidado: Ao criar um convite automatizado para bate-papo, é necessário definir essa opção para Convite automatizado.
`Ativo`	Determina se o convite automatizado está "ativo" ou pode ser enviado automaticamente para os clientes.
`Nome`	Atribui um nome ao convite. O nome desse convite, ou uma versão dele, torna-se automaticamente o `Nome do desenvolvedor`.
`Nome do desenvolvedor (Developer Name)`	Define o nome da API para o convite.
`Tipo de roteamento`	Determina como as solicitações de bate-papo recebidas originárias do convite são roteadas para agentes com as habilidades apropriadas.
`Habilidades`	Associa habilidades ao convite. As solicitações de bate-papo recebidas originárias do convite serão roteadas para agentes com as habilidades especificadas.
`Idioma`	Configura o idioma padrão do texto na janela do bate-papo.
`Tempo limite de push`	Configura o tempo que um agente tem para responder a uma solicitação de bate-papo antes que a solicitação atinja o tempo limite e seja roteada para outro agente.
`Ativar fila`	Indica que a criação de fila está ativada, permitindo que as solicitações de bate-papo recebidas esperem em uma fila até que um

Configuração	O que faz
	agente com as habilidades adequadas esteja disponível para aceitar o bate-papo.
`Comprimento da fila por agente`	Determina o número de solicitações de bate-papo por agente que podem ser colocadas na fila do agente.
`Comprimento de fila geral`	Determina o número máximo de solicitações de bate-papo que podem ser colocadas na fila.
`Nome personalizado do agente`	Define o nome do agente como ele aparece para os clientes na janela de bate-papo.
`Saudação automática`	Define uma mensagem de saudação personalizada recebida automaticamente pelo cliente quando um agente aceita sua solicitação de bate-papo a partir de um convite. Como opção, use campos de mesclagem para personalizar as informações em sua saudação, usando a ferramenta Campos de mesclagem disponíveis. Por exemplo, é possível personalizar a experiência de bate-papo usando campos de mesclagem para incluir o nome do cliente na saudação. Nota: Se você especificar uma mensagem de saudação automática em sua configuração do Live Agent e em um convite, a mensagem associada ao seu convite substituirá a mensagem associada à sua configuração.

Animação do convite

Personalize as animações do convite para determinar como elas aparecem para os clientes.

Configuração	O que faz
`Tempo de exibição`	Determina por quanto tempo o convite será exibido aos clientes antes de desaparecer.
`Permitir que o convite seja acionado novamente após a aceitação`	Indica se o convite pode ser enviado ao cliente novamente depois que o cliente tiver aceitado um convite anterior.
`Permitir que o convite seja acionado novamente após a recusa`	Indica se o convite pode ser enviado ao cliente novamente depois que o cliente tiver recusado um convite anterior.
`Animação`	Determina o tipo de animação do convite. Dependendo da animação escolhida, você será solicitado a selecionar as posições em que o convite aparecerá na tela para os clientes. Nota: As animações não serão exibidas para agentes que estejam usando o Internet Explorer versão 9 ou inferior.

Personalização do convite

Como opção, personalize seu convite com imagens personalizadas associando sua implantação a um site do Force.com e a seus recursos estáticos.

Configuração	O que faz
`Site para recursos`	Determina o site do Force.com associado ao convite. Ao associar seu convite a um site do Force.com, você pode personalizar o convite com imagens da marca. Armazena suas imagens de marca como recursos estáticos com seu site do Force.com.
`Imagem online`	Define o elemento gráfico personalizado do botão que aparece quando o convite está indisponível.
`Imagem offline`	Define o elemento gráfico personalizado do botão que aparece quando o convite está disponível para que clientes solicitem novos bate-papos.
`Página personalizada de bate-papo`	Substitui a janela de bate-papo padrão do Live Agent por uma janela personalizada desenvolvida por você. Essa opção serve apenas para usar uma janela de bate-papo diferente da janela padrão fornecida pelo Live Agent.
`Página de formulário anterior ao bate-papo`	Direciona o Live Agent para a página do Force.com que hospeda seu formulário personalizado anterior ao bate-papo, o qual será exibido aos clientes antes que eles iniciem o bate-papo com um agente.
`URL do formulário anterior ao bate-papo`	Direciona o Live Agent para o URL da página da Internet que hospeda seu formulário anterior ao bate-papo.
`Página posterior ao bate-papo`	Direciona o Live Agent para sua página personalizada posterior ao bate-papo, a qual será exibida aos clientes após o término do bate-papo.
`URL da página posterior ao bate-papo`	Direciona o Live Agent para o URL da página da Internet que hospeda sua página posterior ao bate-papo.

Regra de envio

Crie regras de envio do seu convite para determinar quando o convite será acionado e enviado para os clientes. Você pode incluir diversos critérios na sua regra de envio. Além disso, se sua regra de envio exigir uma lógica mais complicada, você pode aplicar operadores booleanos à sua regra de envio.

Configuração	O que faz
`Critérios`	Define os critérios a serem avaliados pela regra de envio. Por exemplo, você pode criar uma regra que envia o convite dependendo de quantos segundos um cliente passou visualizando uma página da Web.

Configuração	O que faz
`Operador`	Define o operador para avaliar seus critérios. Por exemplo, você pode criar uma regra que envia o convite quando um cliente tiver permanecido em uma página por um período mínimo especificado em segundos.
`Valor`	Define o valor em relação ao qual avaliar a fórmula. Por exemplo, você pode criar uma regra que envia o convite quando um cliente tiver permanecido em uma página por mais de 30 segundos.

Formulários anteriores ao bate-papo e páginas posteriores ao bate-papo

Formulários anteriores ao bate-papo e páginas posteriores ao bate-papo no Live Agent permitem trocar informações com clientes que entram em contato com a empresa por meio do bate-papo.

Formulários anteriores ao bate-papo e páginas posteriores ao bate-papo oferecem uma forma padronizada de coletar informações de clientes que entram em contato com a sua empresa por meio do bate-papo. Esses formulários e páginas também oferecem uma forma padronizada de compartilhar informações com clientes, depois de encerrar a sessão de bate-papo. Além disso, esses formulários e páginas permitem que você personalize a experiência do bate-papo para os seus usuários.

Ao utilizar formulários anteriores ao bate-papo, você pode coletar informações de um cliente (como nome ou descrição de um problema) depois que o cliente solicita o bate-papo com um agente. Essas informações podem ajudar a direcionar solicitações de bate-papo com eficiência e reduzir a quantidade de tempo de coleta de informações por parte dos agentes antes de iniciar uma sessão de bate-papo. Você também pode usar essas informações para personalizar a experiência de um cliente enquanto ele conversa com um agente, como incluir o primeiro nome do cliente na janela do bate-papo.

As páginas posteriores ao bate-papo permitem que você compartilhe informações com os clientes no final da sessão de bate-papo. Por exemplo, você pode direcionar seus clientes para outra página da Web depois que eles terminarem um bate-papo com um agente, e pode também encaminhá-los para uma pesquisa sobre a experiência deles com o bate-papo.

É necessário criar formulários anteriores ao bate-papo e páginas posteriores ao bate-papo programaticamente, usando as APIs do Live Agent. Para obter informações sobre como criar formulários anteriores ao bate-papo e páginas posteriores ao bate-papo personalizados, consulte o *Live Agent Developer's Guide* (Guia do desenvolvedor do Live Agent, disponível somente em inglês).

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Criar mensagens de Texto rápido

As mensagens de Texto rápido permitem que os agentes incluam notas padronizadas em atualizações de caso e respostas comuns para os clientes sem ter de digitar as respostas a cada vez. Crie mensagens personalizadas para que seus agentes usem quando trocarem emails e participarem de bate-papos com os clientes.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar mensagens de texto rápido:

- "Criar", "Ler", "Editar" e "Excluir" em Quick Text

1. Clique na guia de **Texto rápido**.
2. Clique em **Novo**.
3. Caso tenha mais de um tipo de registro de Texto rápido, selecione um tipo de registro para a nova mensagem e depois clique em **Continuar**.
4. Digite o título da mensagem.
5. Digite a mensagem.

   Ela pode incluir quebras de linha, listas e caracteres especiais, e ter até 4.096 caracteres.
6. Clique em **Campos de mesclagem disponíveis** para exibir o seletor de campo de mesclagem.
7. Selecione os canais nos quais deseja que a mensagem esteja disponível.

   Dependendo de quais recursos estão ativados em sua organização, estes canais podem estar disponíveis.

   - `Email`: a ação de email do Feed do caso
   - `Live Agent`— Live Agent no console do Salesforce
   - `Portal`: uma comunidade ou um portal de clientes
   - `Telefone`: a ação Registrar uma chamada no Feed do caso
   - `Interno`: a ação Alterar status do Feed do caso
8. Selecione uma categoria.
9. Opcionalmente, selecione uma subcategoria.
10. Clique em **Salvar**.

Dica: Clique em **Testar e verificar campos de mesclagem** para exibir uma amostra do texto rápido preenchido com dados dos registros escolhidos.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o Texto rápido

Definir visibilidade para a guia Supervisor do por meio de perfis

O painel de supervisor do Live Agent é a parada única de seus supervisores para encontrar informações sobre os agentes e botões de bate-papo de suas organizações. Torne a guia Supervisor do Live Agent visível para os usuários atribuídos a determinados perfis.

1. Em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, em seguida selecione **Perfis**.
2. Clique em **Editar** ao lado do perfil que será acessado pela guia Supervisor.
3. Configure a visibilidade da guia Supervisor do Live Agent para Padrão ativado.
4. Clique em **Salvar**.

Depois de dar aos usuários a permissão de acessar a guia Supervisor do Live Agent, é possível configurar o painel Supervisor do Live Agent no console do Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir a visibilidade das guias dos recursos do Live Agent:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Definir visibilidade para a guia Sessões do Live Agent por meio de conjuntos de permissões

Os registros de sessão armazenam informações sobre as interações online de seus agentes e clientes, como quantas solicitações de bate-papo foram processadas, quanto tempo os agentes ficaram online ou por quanto tempo os agentes estiveram envolvidos ativamente em bate-papos com os clientes. Torne a guia Sessões do Live Agent visível para os usuários atribuídos a determinados conjuntos de permissões.

Também é possível fornecer aos usuários acesso à guia Sessões do Live Agent por meio de perfis.

1. Em Configuração, insira *Conjuntos de permissões* na caixa Busca rápida e selecione **Conjuntos de permissões**.
2. Clique no nome de um conjunto de permissões ou crie um novo conjunto de permissões.
3. Clique em **Configurações de objeto**.
4. Clique em **Sessões do Live Agent**.
5. Clique em **Editar**.
6. Em Configurações da guia, selecione Disponível e Visível.
7. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir a visibilidade das guias dos recursos do Live Agent:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Definir visibilidade para a guia Sessões do Live Agent por meio de perfis

Os registros de sessão armazenam informações sobre as interações online de seus agentes e clientes, como quantas solicitações de bate-papo foram processadas, quanto tempo os agentes ficaram online ou por quanto tempo os agentes estiveram envolvidos ativamente em bate-papos com os clientes. Torne a guia Sessões do Live Agent visível para os usuários atribuídos a determinados perfis.

Também é possível fornecer aos usuários acesso à guia Sessões do Live Agent por meio de conjuntos de permissões.

1. Em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, em seguida selecione **Perfis**.
2. Selecione um perfil de agente de suporte.
3. Clique em **Editar**.
4. Configure a visibilidade da guia Sessões do Live Agent para Padrão ativado.
5. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir a visibilidade das guias para as sessões do Live Agent:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Bloquear dados sigilosos em bate-papos

A regra de dados sigilosos permite que você bloqueie padrões específicos, tais como cartão de crédito, CPF, número de telefone e contas e até mesmo palavrões. Você pode optar por remover o texto ou substituí-lo pelos caracteres de sua preferência.

1. Em Configuração, insira *Dados sigilosos* na caixa Busca rápida e selecione **Regras de dados sigilosos**.
2. Clique em **Novo**.
3. Escreva cada padrão como uma expressão regular de JavaScript (regex) e escolha as configurações de sua preferência. O regex diferencia maiúsculas e minúsculas.
4. Clique em **Testar seu padrão**.
5. Insira textos no formato de dados que você deseja bloquear, como 123.456.789-00 para um número do CPF.
6. Visualize os resultados para assegurar que a regra esteja funcionando corretamente.
7. Selecione os papéis para os quais deseja aplicar essa regra.
8. Clique em **Salvar**.

É possível bloquear o texto para agentes, supervisores, clientes e até mesmo para os três. Quando uma regra é acionada, ela registra um ou mais desses eventos de transcrição de bate-papo:

- Dados sigilosos bloqueados (agente)
- Dados sigilosos bloqueados (supervisor)
- Dados sigilosos bloqueados (visitante)

Nota: Dados sigilosos são visíveis durante a digitação, mas são mascarados quando enviados. Portanto, caso queira mascarar informações do cliente para agentes, recomendamos desativar a Visualização de agente (em **Configuração** > **Personalizar** > **Live Agent** > **Configurações do Live Agent**).

As regras de dados sigilosos se aplicam à saudação automática e a qualquer texto rápido ativado. Elas não se aplicam ao nome do agente ou a outro texto padrão na janela de bate-papo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar regras de dados sigilosos:

- "Personalizar aplicativo"

Permitir que os agentes bloqueiem visitantes por endereço IP

Ajude os seus agentes a evitar clientes problemáticos bloqueando solicitações de bate-papo de endereços IP especificados.

Você pode permitir que os agentes bloqueiem solicitações de bate-papo de endereços IP específicos enquanto trabalham no console. Por exemplo, se um cliente está usando uma linguagem ofensiva ou enviando spam, o agente pode impedir que ele inicie um novo bate-papo.

Uma ação de agente bloqueia bate-papos de um endereço IP individual.

Os visitantes bloqueados veem uma mensagem indicando que o bate-papo não está disponível.

Se um cliente tenta solicitar um bate-papo de um endereço IP bloqueado, o bate-papo não entra na fila nem é roteado para os agentes. Além disso, é possível modificar ou excluir regras de bloqueio.

1. Em Configuração, insira *Configurações do Live Agent* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do Live Agent**.
2. Clique em **Editar** ao lado da configuração que deseja modificar.
3. Em **Informações básicas**, selecione **Bloqueio de visitante ativado**.
4. Clique em **Salvar**.

Como administrador, você também pode bloquear endereços IP individuais. Ou, se sua organização está recebendo bate-papos de spam de uma região em particular, é possível bloquear intervalos inteiros de endereços IP. Consulte Criar uma regra de bloqueio de IP para obter mais informações.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para conversar com visitantes no Live Agent no console do Salesforce:

- Live Agent está ativado, configurado e incluído em um aplicativo do console do Salesforce

Criar uma regra de bloqueio de IP para bloquear visitantes do bate-papo

Ajude os seus agentes a evitar clientes problemáticos bloqueando solicitações de bate-papo de endereços IP especificados.

É possível bloquear solicitações de bate-papo de endereços IP específicos. Por exemplo, se um cliente está usando uma linguagem ofensiva ou enviando spam, você pode impedir que ele inicie um novo bate-papo. Se sua organização está recebendo bate-papos de spam de uma região em particular, é possível bloquear intervalos inteiros de endereços IP.

Os visitantes bloqueados veem uma mensagem indicando que o bate-papo não está disponível.

Se um cliente tenta solicitar um bate-papo de um endereço IP bloqueado, o bate-papo não entra na fila nem é roteado para os agentes. Além disso, é possível modificar ou excluir regras de bloqueio.

1. Em Configuração, insira *`Bloquear visitantes`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Bloquear visitantes**. Para obter diretrizes sobre a inserção de intervalos de IP válidos, consulte Definição de intervalos de IP confiáveis para a sua organização.
2. Clique em **Novo** e preencha os parâmetros de sua regra de bloqueio.
3. Clique em **Salvar**.

Também é possível permitir que os agentes bloqueiem solicitações de bate-papo de endereços IP específicos enquanto trabalham no console. Consulte Permitir que os agentes bloqueiem visitantes por endereço IP para obter mais informações.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para conversar com visitantes no Live Agent no console do Salesforce:

- Live Agent está ativado, configurado e incluído em um aplicativo do console do Salesforce

Configurar o Live Agent no console do Salesforce

Depois que você configurar e personalizar sua implementação básica do Live Agent, adicione-a ao console do Salesforce para que seus agentes e supervisores possam começar a usar o bate-papo para auxiliar os clientes. Além disso, você pode configurar alguns outros recursos no console do Salesforce para criar uma experiência de bate-papo ainda mais robusta para seus agentes e clientes.

NESTA SEÇÃO:

Adicionar o Live Agent ao console do Salesforce

O acréscimo do Live Agent ao console do Salesforce permite que agentes e supervisores conversem com clientes e acessem outras ferramentas de atendimento ao cliente em um só lugar.

Configurar respostas do bate-papo a partir de artigos do Knowledge

Se a sua organização usa o Knowledge do Salesforce, você pode permitir que os agentes respondam a perguntas do cliente usando informações da base de conhecimento. Configure as respostas do bate-papo para artigos, de forma que os agentes possam pesquisar arquivos no Live Agent no console do Salesforce e incluir as informações nos bate-papos.

Adicionar o Painel do supervisor ao console do Salesforce

Adicione o painel do supervisor ao Salesforce para facilitar o trabalho do seu supervisor de suporte. Assim, os supervisores podem acessar informações sobre seus agentes sem ter de alternar entre diferentes espaços de trabalho.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Live Agent:

- "Personalizar aplicativo"

Criar conjuntos de perfis ou permissões de usuários:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Adicionar o Live Agent ao console do Salesforce

O acréscimo do Live Agent ao console do Salesforce permite que agentes e supervisores conversem com clientes e acessem outras ferramentas de atendimento ao cliente em um só lugar.

Antes de adicionar o Live Agent a um aplicativo de console do Salesforce, é necessário criar um aplicativo de console do Salesforce, caso ainda não haja um configurado.

Depois de configurar o Live Agent, adicione-o a um aplicativo de console do Salesforce. Depois que o Live Agent é configurado no console, seus agentes podem interagir com os clientes de bate-papo. Com o console do Salesforce, seus agentes e supervisores podem acessar o Live Agent e outros produtos do Service Cloud em um só lugar, para oferecer um atendimento ao cliente rápido e eficiente.

1. Em Configuração, insira *`Aplicativos`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Aplicativos**.
2. Clique em **Editar** ao lado do nome do aplicativo do console do Salesforce no qual deseja configurar o Live Agent.
3. Selecione `Incluir Live Agent nesse aplicativo`.
4. Escolha os registros ou páginas que você deseja abrir como subguias das sessões de bate-papo no espaço de trabalho de bate-papo.
5. Opcionalmente, se sua organização tiver o Knowledge ativado, selecione `Incluir artigos sugeridos do Knowledge em Live Agent` para exibir o widget Knowledge One no espaço de trabalho do bate-papo.
6. Clique em **Salvar**.

É possível executar diversos aplicativos Salesforce ao mesmo tempo. No entanto, se efetuar o login em outro aplicativo Salesforce enquanto estiver conectado a um aplicativo do console do Salesforce, você não poderá aceitar novas solicitações de bate-papo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar o Live Agent ao console do Salesforce:

- "Personalizar aplicativo"

Configurar respostas do bate-papo a partir de artigos do Knowledge

Se a sua organização usa o Knowledge do Salesforce, você pode permitir que os agentes respondam a perguntas do cliente usando informações da base de conhecimento. Configure as respostas do bate-papo para artigos, de forma que os agentes possam pesquisar arquivos no Live Agent no console do Salesforce e incluir as informações nos bate-papos.

Para fornecer aos agentes de suporte a capacidade de incluir informações a partir dos artigos do Salesforce Knowledge em sessões de bate-papo usando o widget Knowledge One, é necessário adicionar um campo personalizado chamado "Resposta do bate-papo" aos tipos de artigo. Esse campo armazena informações do artigo apropriadas para compartilhar com clientes durante um bate-papo ativo. O uso desse campo pode ser útil em artigos muito longos para que um agente possa incluir facilmente em uma resposta.

Crie o campo personalizado como um Texto, Área de Texto ou Área de Texto (Longo). A opção de Campo de Rich Text não é suportada. Você precisa adicionar este campo personalizado para cada tipo de artigo contendo informações que você deseja que os operadores acessem no widget Knowledge One.

1. Em Configuração, insira *`Tipos de artigo do Knowledge`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Tipos de artigo do Knowledge**.
2. Crie ou edite um tipo de artigo.
3. Clique em **Novo** na lista relacionada Campos.
4. Selecione `Texto`, `Área de Texto` ou `Área de Texto (Longo)`.

   Não selecione `Área de texto (Rich)`.
5. Clique em **Avançar**.
6. Digite *`Resposta do bate-papo`* no Rótulo do campo.

   Certifique-se de que o Nome do campo seja preenchido automaticamente com Chat_Answer. Você pode usar um nome diferente para o Rótulo do campo.
7. Clique em **Avançar**.
8. Especifique as configurações de segurança e clique em **Avançar**.

   Torne o campo Resposta do bate-papo visível aos autores, editores e agentes do bate-papo ativo. Oculte-o de usuários do portal ou outros usuários que não precisam de acesso a ele.
9. Selecione `Sim, adicionar este campo personalizado ao layout` e clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o widget Knowledge One:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar o Knowledge"

Adicionar o Painel do supervisor ao console do Salesforce

Adicione o painel do supervisor ao Salesforce para facilitar o trabalho do seu supervisor de suporte. Assim, os supervisores podem acessar informações sobre seus agentes sem ter de alternar entre diferentes espaços de trabalho.

1. Em Configuração, insira *Aplicativos* na caixa Busca rápida e selecione **Aplicativos**.
2. Clique em **Editar** ao lado do aplicativo do console do Salesforce ao qual você deseja adicionar o painel do supervisor.
3. Na seção Escolher itens da guia Navegação, adicione Supervisor do Live Agent à lista Itens selecionados.
4. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Live Agent e gerenciar aplicativos:
- "Personalizar aplicativo"

Console do Live Agent

O console do Live Agent é um recurso legado que os agentes podiam usar para conversar com os clientes antes do Spring '13. O Salesforce não é mais compatível com o console do Live Agent. Se sua organização ainda o utiliza, recomendamos que migre para o Live Agent no console do Salesforce o mais breve possível, pois o console do Live Agent será descontinuado.

Para atualizar para o Live Agent no console do Salesforce, consulte Bate-papo ativo para administradores. A Ajuda do Salesforce o orienta pelo processo completo de configuração do Live Agent no console do Salesforce, inclusive pela implantação e personalização do programa para sua organização.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Limitações do console do Live Agent

O console do Live Agent oferece apenas acesso limitado a alguns recursos e não inclui recursos do Live Agent que foram lançados após o Spring '13.

Para atualizar para o Live Agent no console do Salesforce, consulte Bate-papo ativo para administradores. A Ajuda do Salesforce o orienta pelo processo completo de configuração do Live Agent no console do Salesforce, inclusive pela implantação e personalização do programa para sua organização.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Recursos do agente

O console do Live Agent não oferece suporte a alguns dos recursos usados por agentes durante bate-papos no console do Salesforce.

Recurso	Suportadas?	Notas
Anexar artigos aos bate-papos	Sim	Nenhum
Anexar registros às transcrições	Sim	Esse recurso é suportado pelo chatlet do CRM, um plug-in legado do console do Live Agent.
Quick Text	Sim	Nenhum
Transferir solicitações de bate-papo	Sim	Nenhum
Conferência por bate-papo	Não	Nenhum
Tempos críticos do alerta de espera	Não	Nenhum
Respostas de bate-papo do Knowledge	Não	Nenhum
Transferir arquivos	Não	Nenhum
Saudações automáticas	Limitado	O console do Live Agent oferece suporte apenas a saudações automáticas que são especificadas nas configurações do Live Agent. Ele não é compatível com saudações automáticas especificadas nas suas configurações do botão do bate-papo.
Nomes personalizados do agente	Limitado	O console do Live Agent oferece suporte apenas a nomes personalizados do agente que são especificados nas configurações do Live

Recurso	Suportadas?	Notas
		Agent. Ele não é compatível com nomes personalizados do agente especificados nas suas configurações do botão do bate-papo.

Recursos do supervisor

O console do Live Agent foi originalmente projetado apenas para interações do agente com clientes. Como resultado, o console do Live Agent não oferece suporte a nenhum dos recursos do supervisor que são suportados no console do Salesforce.

Bem-vindo ao Omni-Channel! (Beta)

O Omni-Channel é uma solução abrangente de atendimento ao cliente que permite que seu call center direcione qualquer tipo de item de trabalho recebido – incluindo casos, bate-papos, telefonemas e leads – para os agentes mais qualificados disponíveis na sua organização. O Omni-Channel integra-se perfeitamente ao console do Salesforce.

Primeiro, precisamos apresentar a parte jurídica: Este lançamento contém uma versão beta do Omni-Channel com qualidade de produção, mas com limitações conhecidas. Você pode enviar feedback e sugestões sobre o Omni-Channel no IdeaExchange. Para obter informações sobre como ativar esse recurso para sua organização, entre em contato com a Salesforce. Agora vamos para a parte divertida!

O Omni-Channel é um recurso flexível e personalizável que pode ser configurado de forma declarativa – ou seja, sem escrever código. Use o Omni-Channel para gerenciar a prioridade de itens de trabalho, o que facilita o direcionamento rápido de itens de trabalho importantes para os agentes. Gerencie a capacidade de seus agentes de assumir itens de trabalho para que eles recebam somente o número de atribuições com que conseguem lidar. Você também pode definir quais agentes podem trabalhar em diferentes tipos de atribuições. Por exemplo, você pode criar um grupo de agentes para responder a leads e consultas de vendas e outro grupo para ajudar os clientes com questões de suporte.

O melhor de tudo é que o Omni-Channel direciona todas essas atribuições aos agentes corretos automaticamente. Os agentes não precisam mais selecionar e escolher atribuições de trabalho manualmente em uma fila, o que economiza tempo, esforço e raciocínio para todos em seu call center. Devido à facilidade para trabalhar em suas atribuições, os agentes podem auxiliar seus clientes de forma mais rápida e eficaz e concluir as atribuições mais rapidamente.

Vamos começar!

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Omni-Channel:
- "Personalizar aplicativo"

Para modificar conjuntos de permissões e perfis:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

NESTA SEÇÃO:

1. Ativar o Omni-Channel

   Ative o Omni-Channel para obter acesso aos objetos necessários para configurar o recurso em sua organização.

2. Criar canais de serviço

   Os canais de serviço permitem que você torne quase qualquer objeto do Salesforce como um caso, lead, sessão de SOS ou até mesmo um objeto personalizado em um registro de trabalho. Em seguida, o Omni-Channel colhe esses itens de trabalho de suas filas como flores do jardim da produtividade do agente e os encaminha para seus agentes em tempo real.

3. Criar configurações de roteamento

   As configurações de roteamento determinam como os itens de trabalho são encaminhados aos agentes. Use-as para priorizar a importância relativa e o tamanho dos itens de trabalho nas filas. Com isso, os itens de trabalho mais importantes são tratados adequadamente e o trabalho é distribuído de modo uniforme entre os agentes. Para iniciar o direcionamento de itens de trabalho para os agentes, crie configurações de roteamento e atribua essas configurações a filas.

4. Associar configurações de roteamento e agentes a filas

   Filas são elementos clássicos do Salesforce que ajudam suas equipes a gerenciar leads, casos e objetos personalizados. O Omni-Channel aprimora suas filas com a capacidade de direcionar itens de trabalho para agentes em tempo real. Os agentes não precisam selecionar itens de trabalho manualmente nas filas, porque o Omni-Channel direciona itens de trabalho para os agentes automaticamente e em tempo real!

5. Criar configurações de presença

   Agora vamos nos concentrar nos agentes. As configurações de presença determinam o quanto os agentes de trabalho podem assumir e quais comportamentos do Omni-Channel eles podem acessar enquanto ajudam os clientes. Sua organização pode ter diversas configurações para diferentes grupos de agentes que operam em diferentes canais.

6. Criar status de presença

   O status de presença indica se um agente está online e disponível para receber itens de trabalho recebidos ou se está ausente ou offline.

7. Dar aos usuários acesso aos status de presença com conjuntos de permissões

   O status de presença indica se um agente está online e disponível para receber itens de trabalho recebidos ou se está ausente ou offline. Depois de criar diferentes status de presença, disponibilize-os aos agentes atribuídos a certos conjuntos de permissões.

8. Dar aos usuários acesso aos status de presença com perfis

   O status de presença indica se um agente está online e disponível para receber itens de trabalho recebidos ou se está ausente ou offline. Depois de criar diferentes status de presença, disponibilize-os aos agentes atribuídos a certos perfis.

9. Adicionar o widget Omni-Channel ao Salesforce Console

   Após configurar completamente o Omni-Channel para sua organização, você deverá adicionar o widget Omni-Channel ao console do Salesforce para que seus agentes possam começar a receber trabalho.

10. Controlar detalhes do item de trabalho visível no widget Omni-Channel com layouts compactos

    Você já pensou em personalizar as informações que seus agentes veem quando recebem um novo item de trabalho no widget Omni-Channel? Você pode! Simplesmente personalize o layout compacto principal para o objeto desse item de trabalho.

11. Experimente!

    Agora que o Omni-Channel está configurado e ativado, teste sua implementação para confirmar que ele está funcionando corretamente.

12. Ativando o Omni-Channel com sua implementação atual do Live Agent

    Então você decidiu aprimorar o seu atendimento ao cliente com o Live Agent. Ótimo! Se você já está atendendo clientes com o bate-papo Live Agent, precisa saber de algumas coisas para começar a gerenciar o tráfego de bate-papo com Live Agent no Omni-Channel.

Ativar o Omni-Channel

Ative o Omni-Channel para obter acesso aos objetos necessários para configurar o recurso em sua organização.

1. Em Configuração, insira *Configurações do Omni-Channel* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do Omni-Channel**.
2. Selecione **Ativar Omni-Channel**.
3. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Omni-Channel:
- "Personalizar aplicativo"

Criar canais de serviço

Os canais de serviço permitem que você torne quase qualquer objeto do Salesforce como um caso, lead, sessão de SOS ou até mesmo um objeto personalizado em um registro de trabalho. Em seguida, o Omni-Channel colhe esses itens de trabalho de suas filas como flores do jardim da produtividade do agente e os encaminha para seus agentes em tempo real.

Os canais de serviço permitem gerenciar fontes de trabalho e sua prioridade em relação a outros itens de trabalho. Depois de criar canais de serviço, você os associa a filas, que determinam como os itens de trabalho são roteados para os agentes. Você pode criar canais de serviço para canais de suporte, como casos ou chamadas de SOS, ou para canais de vendas, como leads.

1. Em Configuração, insira *Canais de serviço* na caixa Busca rápida, selecione **Canais de serviço** e clique em **Novo**.
2. Especifique as configurações do canal de serviço.
3. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Omni-Channel:
- "Personalizar aplicativo"

NESTA SEÇÃO:

Configurações de canal de serviço

Personalize as configurações do seu canal de serviço para definir como sua organização recebe trabalho de várias fontes, como bate-papo, email, chamadas de SOS ou canais sociais.

Objetos suportados para Omni-Channel

O Omni-Channel turbina a produtividade dos seus agentes atribuindo registros a eles em tempo real. Mas quais objetos e registros o Omni-Channel suporta?

Configurações de canal de serviço

Personalize as configurações do seu canal de serviço para definir como sua organização recebe trabalho de várias fontes, como bate-papo, email, chamadas de SOS ou canais sociais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Configuração	O que faz
`Nome do canal de serviço`	Identifica o canal de serviço. Esse nome do canal de serviço, ou uma versão dele, torna-se automaticamente o `Nome da API`.
`Nome da API`	Define o nome da API para o canal de serviço.
`Tipo de objeto relacionado`	O tipo de registro associado a esse canal de serviço. Por exemplo, se você tiver um canal de serviço para casos da web, configure `Tipo de objeto relacionado` como *`Caso`*. Para ver uma lista completa de objetos que os canais de serviço suportam, consulte Objetos suportados para Omni-Channel.
`Componente de item de trabalho`	(Opcional) Abre o componente do rodapé de console personalizado especificado quando um agente aceita uma solicitação de item de trabalho. Por exemplo, abre um widget da campanha de marketing quando um agente aceita um lead.

Objetos suportados para Omni-Channel

O Omni-Channel turbina a produtividade dos seus agentes atribuindo registros a eles em tempo real. Mas quais objetos e registros o Omni-Channel suporta?

O Omni-Channel oferece suporte atualmente ao roteamento dos seguintes objetos e registros.

- Casos
- Bate-papos
- Chamadas com vídeo do SOS
- Artigos do Knowledge
- Publicações sociais
- Pedidos
- Leads
- Objetos personalizados

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Criar configurações de roteamento

As configurações de roteamento determinam como os itens de trabalho são encaminhados aos agentes. Use-as para priorizar a importância relativa e o tamanho dos itens de trabalho nas filas. Com isso, os itens de trabalho mais importantes são tratados adequadamente e o trabalho é distribuído de modo uniforme entre os agentes. Para iniciar o direcionamento de itens de trabalho para os agentes, crie configurações de roteamento e atribua essas configurações a filas.

Crie uma configuração de roteamento para cada canal de serviço em sua organização. Depois de criar configurações de roteamento, associe-as às filas para que seus agentes possam receber trabalho após a configuração do Omni-Channel.

1. Em Configuração, insira *Roteamento* na caixa Busca rápida, selecione **Configurações de roteamento** e clique em **Novo**.
2. Especifique as definições da configuração de roteamento.
3. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Omni-Channel:
- "Personalizar aplicativo"

NESTA SEÇÃO:

Definições de configuração de roteamento
Personalize suas definições de configuração de roteamento para determinar como os itens de trabalho são encaminhados aos agentes.

Opções de modelo de roteamento do Omni-Channel
As opções de modelo de roteamento no Omni-Channel permitem que você especifique como os itens de trabalho são direcionados para agentes.

Definições de configuração de roteamento

Personalize suas definições de configuração de roteamento para determinar como os itens de trabalho são encaminhados aos agentes.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Informações básicas

Configuração	O que faz
`Nome da configuração de roteamento`	Identifica a configuração de roteamento de serviço. Esse nome da configuração de roteamento, ou uma versão dele, torna-se automaticamente o `Nome do desenvolvedor`.
`Nome do desenvolvedor (Developer Name)`	Define o nome da API para o canal de serviço.

Definições de roteamento

Configuração	O que faz
`Prioridade de roteamento`	A ordem em que os itens de trabalho da fila que está associada a essa configuração de roteamento são direcionados aos agentes. Os objetos nas filas que têm um número mais baixo são direcionados primeiro aos agentes. Por exemplo, se você configurar a prioridade de leads altamente qualificados como *1* e a prioridade de leads menos qualificados como *2*, os leads altamente qualificados serão direcionados e atribuídos aos agentes antes dos leads menos qualificados. No back-end, são identificados os agentes com capacidade disponível, a quem são atribuídos trabalhos com base nos seguintes fatores, pela ordem: **1.** A prioridade da fila da qual o item de trabalho foi recebido **2.** O tempo de espera do item de trabalho na fila **3.** Membros da fila que estão disponíveis para receber novos itens de trabalho da fila Quando o item de trabalho é atribuído a um agente, o proprietário do objeto é alterado da fila para o agente. Se um agente recusa o item de trabalho, ele é reatribuído à fila com sua duração original para que possa ser redirecionado corretamente.
`Modelo de roteamento`	Determina como os itens de trabalho recebidos são direcionados aos agentes atribuídos ao canal de serviço da configuração.

Capacidade de itens de trabalho

Configuração	O que faz
`Peso da capacidade`	Indica a quantidade da capacidade total de um agente que é consumida quando um item de trabalho é atribuído ao agente a partir das filas associadas a essa configuração. O parâmetro `Capacidade` na configuração de presença à qual o agente é atribuído determina a capacidade total do agente. Quando um item de trabalho é atribuído ao agente a partir da fila associada a essa configuração, o `Peso da capacidade` é subtraído da capacidade total do agente. Itens de trabalho podem ser atribuídos a agentes até que sua capacidade total atinja 0. É possível selecionar um `Peso da capacidade` ou uma `Porcentagem da capacidade`, mas não ambos.

Configuração	O que faz
`Porcentagem da capacidade`	A porcentagem da capacidade total de um agente que é consumida quando um item de trabalho é atribuído ao agente a partir de filas associadas a essa configuração. A capacidade total do agente é determinada pelo parâmetro `Capacidade` na configuração de presença à qual o agente é atribuído. Quando um item de trabalho é atribuído ao agente a partir da fila associada a essa configuração, a `Porcentagem da capacidade` é deduzida da capacidade total do agente até que reste 0% da capacidade do agente. É possível selecionar um `Peso da capacidade` ou uma `Porcentagem da capacidade`, mas não ambos.

Opções de modelo de roteamento do Omni-Channel

As opções de modelo de roteamento no Omni-Channel permitem que você especifique como os itens de trabalho são direcionados para agentes.

No Omni-Channel, os itens de trabalho são direcionados ou "encaminhados" diretamente aos agentes atribuídos à fila apropriada.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Opção de direcionamento	Descrição
`Menos ativo`	Os itens de trabalho recebidos são roteados ao agente que está trabalhando no menor número de itens de trabalho em aberto. Por exemplo, se o Agente A tem uma capacidade total 10, o Agente B tem uma capacidade total 3 e o Agente A tem 3 itens de trabalho ativos, enquanto o Agente B tem 1 item de trabalho ativo, os itens de trabalho recebidos serão roteados ao Agente A. A capacidade total do agente é determinada pela configuração de presença a que esse agente é atribuído.
`Mais disponível`	Os itens de trabalho recebidos são roteados ao agente com a maior diferença entre a capacidade de itens de trabalho e os itens de trabalho em aberto. Por exemplo, se o Agente A e o Agente B tiverem cada um capacidade geral 5 e o Agente A tiver 3 itens de trabalho ativos enquanto o Agente B tem 1, os itens de trabalho recebidos serão roteados ao Agente B. A capacidade total do agente é determinada pela configuração de presença a que esse agente é atribuído.

Associar configurações de roteamento e agentes a filas

Filas são elementos clássicos do Salesforce que ajudam suas equipes a gerenciar leads, casos e objetos personalizados. O Omni-Channel aprimora suas filas com a capacidade de direcionar itens de trabalho para agentes em tempo real. Os agentes não precisam selecionar itens de trabalho manualmente nas filas, porque o Omni-Channel direciona itens de trabalho para os agentes automaticamente e em tempo real!

A prioridade atribuída aos itens de trabalho na fila é a que você especificou na configuração de roteamento criada anteriormente. Se sua organização já usa filas, você pode reutilizar as filas que estão disponíveis na organização. Dessa maneira, você poderá direcionar itens de trabalho em tempo real aos agentes atribuídos a essas filas.

Se sua organização não usa filas, crie pelo menos uma para integrar ao Omni-Channel. Você também pode criar diversas filas para lidar com diferentes tipos de itens de trabalho. Por exemplo, você poderia criar uma fila para casos recebidos e outra fila para leads recebidos.

Para que o roteamento funcione corretamente, atribua também cada agente à fila em que ele receberá itens de trabalho.

Para obter mais informações sobre filas, consulte "Visão geral de filas" na Ajuda do Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Omni-Channel:
- "Personalizar aplicativo"

1. Em Configuração, insira *Filas* na caixa `Busca rápida` e selecione **Filas**.
2. Crie uma fila ou edite uma existente.
3. No campo `Configuração de roteamento`, localize a configuração de roteamento que deseja associar à fila.
4. Na seção Membros da fila, adicione agentes ao campo `Usuários selecionados`.
   Esses agentes receberão itens de trabalho dessa fila.
5. Clique em **Salvar**.

Criar configurações de presença

Agora vamos nos concentrar nos agentes. As configurações de presença determinam o quanto os agentes de trabalho podem assumir e quais comportamentos do Omni-Channel eles podem acessar enquanto ajudam os clientes. Sua organização pode ter diversas configurações para diferentes grupos de agentes que operam em diferentes canais.

Quando você ativa o Omni-Channel em sua organização, o Salesforce cria uma configuração de presença chamada Configuração de presença padrão. Todos os seus agentes são atribuídos automaticamente a essa configuração. No entanto, você pode criar uma configuração de presença e atribuir agentes individuais a ela para personalizar as configurações do Omni-Channel para um subconjunto de agentes. Se você reatribuir agentes a uma configuração de presença personalizada, eles serão excluídos da Configuração de presença padrão.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Omni-Channel:
- "Personalizar aplicativo"

1. Em Configuração, insira *Presença* na caixa `Busca rápida`, selecione **Configurações de presença** e clique em **Novo**.
2. Escolha as definições da sua configuração de presença.
3. Clique em **Salvar**.

NESTA SEÇÃO:

Definições de configuração de presença
Personalize suas definições de configuração de presença para definir as configurações do Omni-Channel atribuídas aos agentes.

Definições de configuração de presença

Personalize suas definições de configuração de presença para definir as configurações do Omni-Channel atribuídas aos agentes.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Informações básicas

Essas configurações definem a funcionalidade básica disponível aos agentes quando eles estão conectados ao Omni-Channel.

Configuração	O que faz
`Nome da configuração de presença`	Identifica a configuração de presença. O nome dessa configuração, ou uma versão dele, torna-se automaticamente o `Nome do desenvolvedor`.
`Nome do desenvolvedor (Developer Name)`	Define o nome da API para a configuração.
`Capacidade`	Determina a capacidade máxima do agente para o trabalho. O tamanho do item do trabalho que você especificou na configuração de roteamento consome a capacidade do agente.
`Aceitar solicitações automaticamente`	Aceita automaticamente as atribuições de trabalho encaminhadas a um agente. Esses itens de trabalho são abertos automaticamente no espaço de trabalho do agente para que ele não precise aceitar esses itens de trabalho manualmente no widget de rodapé Omni-Channel. Se `Permitir que agentes recusem solicitações` estiver ativado, não será possível usar essa configuração.
`Permitir que agentes recusem solicitações`	Permite que os agentes recusem itens de trabalho recebidos. Se `Aceitar solicitações automaticamente` estiver ativado, os agentes não poderão recusar solicitações.
`Atualizar status na recusa`	Altera automaticamente o status do agente para o status que você especificar quando o agente recusar um item de trabalho. Essa configuração estará disponível somente se `Permitir que agentes recusem solicitações` estiver ativado.

Atribuir usuários

Atribua usuários elegíveis à configuração para que eles tenham acesso à funcionalidade do Omni-Channel. Posteriormente, você verá que também é possível atribuir perfis a uma configuração. Se um usuário for atribuído a uma configuração nos níveis do perfil e do usuário, a configuração no nível do usuário substituirá a configuração atribuída ao perfil do usuário.

Cuidado: Os usuários só podem ser atribuídos a uma configuração de presença por vez. Se você atribuir o mesmo usuário a uma segunda configuração de presença, o sistema removerá esse usuário da primeira configuração de presença sem avisar você. Portanto, é importante que você saiba qual atribuição de configuração de presença é necessária para cada usuário!

Por exemplo, digamos que o Usuário A seja atribuído à Configuração de presença A. Em seguida, você cria a Configuração de presença B e atribui a ela o Usuário A sem perceber que o usuário estava atribuído a outra configuração de presença. O Salesforce remove o Usuário A da Configuração de presença A e o reatribui à Configuração de presença B sem avisar você.

Configuração	O que faz
`Usuários disponíveis`	Indica os usuários qualificados para atribuição a uma configuração.
`Usuários selecionados`	Indica os usuários atribuídos à configuração.

Atribuir perfis

Atribua perfis elegíveis à configuração para que os usuários associados aos perfis tenham acesso à funcionalidade do Omni-Channel. Se um usuário for atribuído a uma configuração nos níveis do perfil e do usuário, a configuração no nível do usuário substituirá a configuração atribuída ao perfil do usuário.

Configuração	O que faz
`Perfis disponíveis`	Indica os perfis de usuário qualificados para atribuição a uma configuração.
`Perfis selecionados`	Indica os perfis de usuário atribuídos à configuração.

Criar status de presença

O status de presença indica se um agente está online e disponível para receber itens de trabalho recebidos ou se está ausente ou offline.

Um status de presença pode englobar um ou mais canais de itens de trabalho. Por exemplo, você pode criar um status de presença chamado "Disponível para suporte na web" que inclua canais de serviço para bate-papos e emails. Quando estão conectados a esse status de presença, os agentes podem receber bate-papos e emails. Genial!

1. Em Configuração, insira *`Presença`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Status de presença** e clique em **Novo**.
2. Escolha as configurações para seu status de presença.
3. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Omni-Channel:
- "Personalizar aplicativo"

NESTA SEÇÃO:

Configurações de status de presença
Personalize suas configurações de status de presença para definir quais canais de serviço são atribuídos a diferentes status. Os agentes podem se conectar ao Omni-Channel com diferentes status, dependendo dos tipos de trabalho que estão disponíveis para receber.

Configurações de status de presença

Personalize suas configurações de status de presença para definir quais canais de serviço são atribuídos a diferentes status. Os agentes podem se conectar ao Omni-Channel com diferentes status, dependendo dos tipos de trabalho que estão disponíveis para receber.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Informações básicas

Use estas configurações para denominar seu status de presença.

Configuração	O que faz
`Nome do status`	Identifica o status de presença. Esse nome de status de presença, ou uma versão dele, torna-se automaticamente o `Nome da API`.
`Nome da API`	Define o nome da API para o status de presença.

Opções de status

Estas configurações indicam se os agentes estão online ou ocupados quando usam esse status.

Configuração	O que faz
`Online`	Permite que os agentes que usam esse status recebam novos itens de trabalho.
`Ocupado`	Permite que os agentes que usam esse status apareçam como ausentes e indica que eles não podem receber novos itens de trabalho.

Canais de serviço

Atribua canais de serviço ao seu status de presença. Os agentes que se conectarem com esse status de presença poderão receber itens de trabalho dos canais selecionados por você.

Configuração	O que faz
`Canais disponíveis`	Indica os canais de serviço elegíveis para atribuição ao status de presença.
`Canais selecionados`	Indica os canais de serviço atribuídos ao status de presença.

Dar aos usuários acesso aos status de presença com conjuntos de permissões

O status de presença indica se um agente está online e disponível para receber itens de trabalho recebidos ou se está ausente ou offline. Depois de criar diferentes status de presença, disponibilize-os aos agentes atribuídos a certos conjuntos de permissões.

Alternativamente, você pode usar perfis para dar acesso aos status de presença aos usuários.

1. Em Configuração, insira *Conjuntos de permissões* na caixa Busca rápida e selecione **Conjuntos de permissões**.
2. Clique no nome do conjunto de permissões ao qual você deseja dar acesso aos status.
3. Clique em **Acesso aos status de presença de serviço**.
4. Clique em **Editar**.
5. Selecione os status de presença que deseja associar ao conjunto de permissões.

   Agentes atribuídos a esse conjunto de permissões podem se conectar ao Omni-Channel com qualquer dos status de presença disponibilizados a eles.
6. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Omni-Channel:
- "Personalizar aplicativo"

Para modificar conjuntos de permissões:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Dar aos usuários acesso aos status de presença com perfis

O status de presença indica se um agente está online e disponível para receber itens de trabalho recebidos ou se está ausente ou offline. Depois de criar diferentes status de presença, disponibilize-os aos agentes atribuídos a certos perfis.

Alternativamente, você pode usar conjuntos de permissões para dar acesso aos status de presença aos usuários.

1. Em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida e selecione **Perfis**.
2. Clique no nome do perfil ao qual você deseja dar acesso aos status.

   Não clique em **Editar** ao lado do nome do perfil. Se fizer isso, você não verá a seção correta da página em que você pode ativar os status.
3. Na seção Acesso a status de presença de serviço ativado, clique em **Editar**.
4. Selecione os status de presença que deseja associar ao perfil.

   Agentes atribuídos a esse perfil podem se conectar ao Omni-Channel com qualquer dos status de presença disponibilizados a eles.
5. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Omni-Channel:
- "Personalizar aplicativo"

Para modificar perfis:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Adicionar o widget Omni-Channel ao Salesforce Console

Após configurar completamente o Omni-Channel para sua organização, você deverá adicionar o widget Omni-Channel ao console do Salesforce para que seus agentes possam começar a receber trabalho.

O widget Omni-Channel aparece no canto inferior direito do console do Salesforce. De lá, os agentes podem alterar seu status de presença e fazer triagem das atribuições de trabalho recebidas.

Nota: Se sua organização usa o Live Agent para gerenciar bate-papos, você pode usar o widget do Live Agent ou o widget do Omni-Channel para gerenciar bate-papos, mas não ambos. Para saber mais sobre o gerenciamento do Live Agent, consulte Ativando o Omni-Channel com sua implementação atual do Live Agent.

1. Em Configuração, insira *Aplicativos* na caixa Busca rápida e selecione **Aplicativos**.
2. Clique em **Editar** ao lado do aplicativo console do Salesforce ao qual você deseja adicionar o widget Omni-Channel.
3. Na seção Escolher componentes do console, adicione Omni-Channel à lista de itens selecionados.
4. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Omni-Channel:
- "Personalizar aplicativo"

Controlar detalhes do item de trabalho visível no widget Omni-Channel com layouts compactos

Você já pensou em personalizar as informações que seus agentes veem quando recebem um novo item de trabalho no widget Omni-Channel? Você pode! Simplesmente personalize o layout compacto principal para o objeto desse item de trabalho.

Se observar atentamente, você verá que alguns campos são visíveis por padrão em novas solicitações de item de trabalho. Por exemplo, quando um agente recebe uma solicitação para gerenciar um caso, a solicitação exibe por padrão a prioridade, o status e o número do caso. O layout compacto principal de um objeto controla todos os campos visíveis no widget do Omni-Channel. Mas, e se você quiser ver mais informações, como o proprietário ou o assunto do caso? Simplesmente edite o layout compacto principal incluindo os campos que você quer que apareçam no widget.

Dica: Como o widget Omni-Channel é compacto, o espaço para exibir campos sobre solicitações de itens de trabalho é limitado. Embora tecnicamente seja possível colocar até 10 campos em um layout compacto, o widget do Omni-Channel só exibirá quatro campos. Como uma prática recomendada, selecione até quatro dos campos mais importantes que você deseja expor em solicitações de item de trabalho e adicione-os ao seu layout compacto.

1. Decida qual é o objeto cujo layout compacto você deseja editar.
2. Nas configurações de gerenciamento do objeto cujo item de trabalho você deseja editar, selecione **Layouts compactos** e selecione **Novo**.

   Por exemplo, para editar o layout compacto para casos, vá para as configurações de gerenciamento do objeto para casos, selecione **Layouts compactos** e selecione **Novo**.
3. Selecione as configurações para o seu layout compacto, incluindo os campos que ele deverá incluir. Os campos selecionados aparecem no widget do Omni-Channel quando um agente recebe uma solicitação.
4. Clique em **Salvar**.
5. Altere o layout compacto principal para o seu novo layout clicando em **Atribuição do layout compacto** > **Editar atribuição**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Omni-Channel:
- "Personalizar aplicativo"

6. Selecione o novo layout compacto na lista suspensa Layout compacto principal.
7. Clique em **Salvar**.

Experimente!

Agora que o Omni-Channel está configurado e ativado, teste sua implementação para confirmar que ele está funcionando corretamente.

Para testar sua implementação, direcione um item de trabalho para você mesmo por meio do console do Salesforce.

1. Efetue login no console do Salesforce.

   É importante efetuar login como um usuário que esteja habilitado para usar o Omni-Channel. Para testar o recurso, você deve ser o único agente conectado ao Omni-Channel.
2. No widget Omni-Channel, altere seu status para que você possa receber itens de trabalho que chegarem.
3. No console, navegue até o registro que corresponde aos canais do seu status de presença atual.

   Por exemplo, se você tiver efetuado login com um status denominado "Disponível para casos", navegue até uma lista dos seus casos em aberto no console. Vamos presumir que seu status "Disponível para casos" esteja associado a um canal de serviço de casos. Não faria muito sentido se seu status "Disponível para casos" o disponibilizasse para, digamos, leads, faria?
4. Marque a caixa de seleção ao lado do registro que você deseja encaminhar para si próprio.
5. Clique em **Alterar proprietário** (Change Owner).
   Você será redirecionado para a página Alterar proprietário do caso.
6. Selecione *`Fila`* na lista `Proprietário`.
7. Insira o nome da fila que você associou à sua configuração de roteamento.

Sente-se e relaxe. Você verá uma notificação de solicitação de entrada no widget Omni-Channel em alguns segundos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Omni-Channel:

- "Personalizar aplicativo"

Ativando o Omni-Channel com sua implementação atual do Live Agent

Então você decidiu aprimorar o seu atendimento ao cliente com o Live Agent. Ótimo! Se você já está atendendo clientes com o bate-papo Live Agent, precisa saber de algumas coisas para começar a gerenciar o tráfego de bate-papo com Live Agent no Omni-Channel.

Como você sabe, o Live Agent opera com base nas Configurações de Live Agent, que controlam os comportamentos e configurações disponíveis aos usuários do Live Agent. De forma semelhante, o Omni-Channel usa Configurações de presença para controlar os comportamentos e configurações disponíveis aos usuários do Omni-Channel. É possível integrar o Live Agent ao Omni-Channel. Dessa forma, os bate-papos são encaminhados como qualquer outro item de trabalho e os agentes podem aceitar ou rejeitar solicitações de bate-papo no widget Omni-Channel. Nesse caso, os usuários do Live Agent se tornam também usuários do Omni-Channel, de modo que seus agentes de bate-papo precisam estar associados a uma Configuração do Live Agent e a uma Configuração de presença.

Felizmente, o Salesforce realiza parte do trabalho pesado quando você ativa o Omni-Channel com sua implementação atual do Live Agent. Para cada Configuração do Live Agent que já existe em sua organização, o Salesforce cria uma Configuração de presença correspondente. Caso haja mais de uma Configuração do Live Agent ativa, o Salesforce cria uma Configuração de presença diferente para cada Configuração do Live Agent.

Digamos que o Live Agent já esteja ativado e você tenha 20 agentes que podem atender bate-papos. Esses agentes são atribuídos a uma Configuração do Live Agent.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

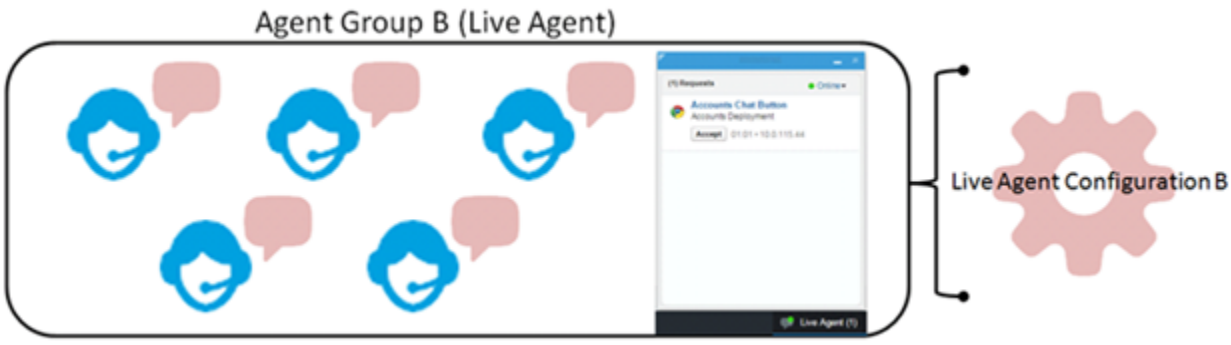
O Omni-Channel está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

EDIÇÕES

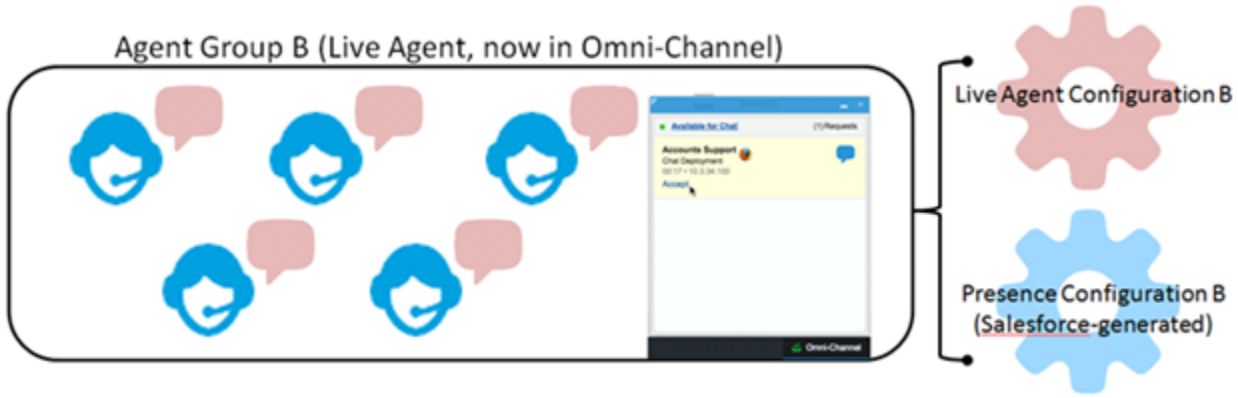
Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: Organizações com **Performance** Edition e **Developer** Edition que foram criadas depois de 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions



Quando você ativa o Omni-Channel, o Salesforce cria uma nova Configuração de presença que corresponde à Configuração do Live Agent. O Salesforce atribui automaticamente todos os 20 agentes de bate-papo à nova Configuração de presença. Dessa forma, o fluxo de trabalho dos agentes não é interrompido quando você ativa o Omni-Channel e eles podem começar a aceitar bate-papos através do widget Omni-Channel imediatamente.


Agent Group B (Live Agent, now in Omni-Channel)
Live Agent Configuration B
Presence Configuration B
(Salesforce-generated)

Objetos suportados para Omni-Channel

O Omni-Channel turbina a produtividade dos seus agentes atribuindo registros a eles em tempo real. Mas quais objetos e registros o Omni-Channel suporta?

O Omni-Channel oferece suporte atualmente ao roteamento dos seguintes objetos e registros.

- Casos
- Bate-papos
- Chamadas com vídeo do SOS
- Artigos do Knowledge
- Publicações sociais
- Pedidos
- Leads
- Objetos personalizados

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Campos para registros de trabalhos do agente

Sempre que um objeto é roteado para um agente por meio do Omni-Channel, o Salesforce cria um registro de trabalho do agente que registra informações sobre a atribuição de trabalho e como ele é roteado pelo Omni-Channel. Os registros de trabalho do agente contêm campos que ajudam você a rastrear informações sobre as atribuições em que seus agentes estão trabalhando. Se o mesmo item de trabalho for roteado diversas vezes, esse item de trabalho será associado a diversos agentes de registro do agente.

Um registro de trabalho do agente possui os seguintes campos, listados em ordem alfabética. Dependendo do layout da sua página e das configurações de segurança em nível de campo, alguns campos talvez não estejam visíveis ou sejam editáveis.

Campo	Definição
Data de aceitação	A data e hora em que o item de trabalho foi aceito por um agente.
Capacidade do agente quando recusou	A quantidade de capacidade de um agente que esteve disponível quando o agente recusou o item de trabalho.
ID de trabalho do agente	O ID do Salesforce do registro de trabalho do agente.
Data da atribuição	A data e hora em que o item de trabalho foi atribuído a um agente e enviado ao widget do Omni-Channel do agente.

Campo	Definição
Data de fechamento	A data e hora em que o agente fechou a guia de console associada ao item de trabalho, definindo o status do registro de trabalho do agente como "Fechado".
Criada por	O nome do agente que aceitou o item de trabalho.
Data de Criação	A data em que o item de trabalho foi criado.
Data da recusa	A data em que um agente recusou o item de trabalho.
Data da última modificação	A data em que o item de trabalho foi modificado pela última vez.
Nome	O número exclusivo gerado pelo Salesforce do registro de trabalho do agente.
Porcentagem de capacidade	A porcentagem de capacidade que o item de trabalho consome da possível capacidade total do agente.
Fila	A fila do Salesforce da qual o item de trabalho foi roteado.
Data da solicitação	A data e hora em que o objeto do Salesforce foi atribuído à fila, criando o item de trabalho associado.
Canal de serviço	O canal de serviço que está associado ao item de trabalho.
Velocidade da resposta	A quantidade de tempo (em segundos) entre o momento em que o item de trabalho foi criado (a data da solicitação) e o momento em que o item de trabalho foi aceito por um agente (a data de aceitação).
Status	O status do registro de trabalho do agente — incluindo, "Atribuído", "Aberto", "Fechado" ou "Recusado".
Unidades de capacidade	O número de unidades da capacidade de um agente que o item de trabalho consome da possível capacidade total do agente.
Usuário	O nome do agente para quem o item de trabalho foi roteado.
Item de trabalho	O nome do agente do item de trabalho que está associado ao registro do trabalho do agente - por exemplo, "Caso 123456".

Campos para registros de presença do usuário

Sempre que os agentes alteram seus status de presença no Omni-Channel, o Salesforce cria um registro de presença do usuário para registrar todas as atividades dos agentes enquanto eles estiverem registrados com esse status. Os registros de presença do usuário contêm campos que o ajudam a rastrear informações sobre a disponibilidade de seus agentes.

Um registro de presença de serviço do usuário possui os seguintes campos, listados em ordem alfabética. Dependendo das configurações de segurança em nível de campo, alguns campos talvez não estejam visíveis ou sejam editáveis.

Campo	Definição
Na duração da capacidade	A quantidade de tempo em segundos em que o agente esteve trabalhando a 100% da capacidade do agente, como indicado na configuração de presença do agente.
Capacidade configurada	A capacidade geral do agente, como indicado na configuração de presença do agente.
Criada por	O nome do agente que definiu o status de presença no Omni-Channel.
Data de Criação	A data em que o registro de presença do usuário foi criado.
Duração de tempo ocioso	A quantidade de tempo em segundos em que o agente foi atribuído a itens de trabalho.
Está ausente	Indica se o status do agente é um status "ocupado".
É status atual	Indica se o status de presença do agente no campo Status de presença de serviço é o status de presença atual do agente.
Data da última modificação	A data em que o registro de presença do usuário foi modificado pela última vez.
Status de presença de serviço	O nome da API do status de presença que o agente usou para fazer login no Omni-Channel.
Duração do status	A quantidade de tempo em segundos em que o status do agente foi definido como o status de presença indicado pelo campo Nome do status.
Data de término de status	A data e hora em que o agente saiu do Omni-Channel ou mudou para outro status de presença.
Data de início do status	A data e hora em que o agente definiu o status de presença.
Usuário	O nome do agente que está conectado no Omni-Channel.
ID de presença do usuário	O ID do Salesforce gerado automaticamente do registro de presença do usuário.
Aliás	O nome personalizado do agente.
Nome do usuário	O nome de usuário do Salesforce do agente.
Nome do status	O nome do status de presença que o agente usou para fazer login no Omni-Channel.

Como funciona o roteamento de Omni-Channel?

Modelos de dados fazem seu coração pular? Você quer entender em detalhes como o Omni-Channel encaminha itens de trabalho para os seus agentes? Então temos algo para você. O Omni-Channel envia os itens de trabalho ao agente certo no momento certo para que a equipe de suporte possa ajudar eficientemente os clientes com seus problemas. Mas, na prática, como funciona esse roteamento? Vamos aos detalhes.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O Omni-Channel encaminha trabalho por meio de dois processos separados.

- Primeiro, quando um novo item de trabalho é atribuído a uma fila do Omni-Channel, o Omni-Channel tenta encaminhá-lo para um agente. O Omni-Channel encaminha itens de trabalho com base na prioridade da fila a que eles são atribuídos, de modo que os itens de trabalho mais importantes sejam enviados primeiro aos agentes. Em seguida, os itens são encaminhados com base no tempo de espera na fila. Os itens de trabalho mais antigos são enviados aos agentes antes dos mais recentes. (Logo veremos em detalhes como isso funciona.)
- Segundo, quando a capacidade de receber trabalho de um agente muda (seja por ter voltado do status "ausente" ou por ter concluído outro item de trabalho), o Omni-Channel tenta encontrar um item de trabalho que possa ser encaminhado a esse agente.

Encaminhando novos itens de trabalho

Um item de trabalho recém-criado é atribuído a uma fila. Se essa fila está associada a uma configuração de roteamento, ele é adicionado a uma lista de itens que ainda aguardam encaminhamento aos agentes.

Em seguida, o Omni-Channel determina quais agentes estão disponíveis e quanto trabalho o agente tem no momento. Essas informações são obtidas no objeto de API UserServicePresence, que rastreia a capacidade atual de um agente para itens de trabalho.

Encaminhar itens de trabalho pendentes

Quando um novo item de trabalho é adicionado à lista de itens pendentes, o Omni-Channel determina se pode encaminhar imediatamente o item para um agente.

Primeiro, identificamos se algum agente está online com um status de presença vinculado ao canal de serviço correto. Digamos que sua organização receba um novo caso que é atribuído a uma fila do Omni-Channel. O Omni-Channel determina se há um canal de serviço para casos. Em seguida, verificamos quais agentes estão online com um status que permita receber novos casos.

Cenário	O que acontece
Nenhum agente está disponível.	Se não há um agente online com o status correto, mantemos o item de trabalho na lista de itens que precisam ser atribuídos a um agente.
Há agentes disponíveis, mas sem capacidade para um novo trabalho.	Se há um ou mais agentes disponíveis, verificamos se esses agentes podem receber um novo item de trabalho. Se não há agentes com capacidade suficiente para mais trabalho, deixamos o item de trabalho na lista.
Há agentes disponíveis com capacidade para mais trabalho.	Se há agentes que 1) estão disponíveis e 2) têm capacidade para trabalhar no item, verificamos qual agente será o destinatário desse item de trabalho com base nas configurações de roteamento da sua organização.

Cenário	O que acontece
	Se sua configuração de roteamento usa o modelo de roteamento Menos ativo, procuramos o agente que tem atualmente a menor quantidade de trabalho em comparação com outros agentes que poderiam receber o item de trabalho. Em seguida, roteamos o item de trabalho para esse agente. **Se sua configuração de roteamento usa o modelo de roteamento Mais disponível**, procuramos o agente que tem a maior diferença entre a quantidade máxima de trabalho que pode receber e a quantidade de trabalho atual. Em seguida, roteamos o item de trabalho para esse agente. **E se houver empate entre dois ou mais agentes?** Nesse caso, encaminhamos para o agente que está esperando um novo item de trabalho há mais tempo. Afinal, não queremos que integrantes de nossa equipe de suporte fiquem preguiçosos.

Quando a capacidade de recebimento de trabalho de um agente muda

Quando um agente efetua login no Omni-Channel, conclui um item de trabalho ou muda de status, o Omni-Channel verifica se há algum trabalho que possa ser enviado a ele.

Cenário	O que acontece
O agente está ausente.	Seguimos em frente sem realizar mais verificações.
O agente está disponível, mas não possui capacidade de trabalho.	Desistimos enquanto é tempo.
O agente está disponível e tem capacidade para mais trabalho	Examinamos a lista de itens de trabalho aguardando roteamento para um agente. Verificamos se o agente está qualificado para trabalhar em algum dos objetos, com base na quantidade de capacidade do agente que será ocupada pelos objetos e no canal de serviço associado ao status do agente. Por exemplo, se o agente está online com um status que o disponibiliza para casos, verificamos se há algum caso em nossa lista. Se a lista contém itens de trabalho nos quais o agente está qualificado a trabalhar, o item com a maior prioridade é encaminhado ao agente. Se dois ou mais itens têm a mesma prioridade, o mais antigo é encaminhado.

Roteando novamente um item de trabalho

Às vezes um agente recusa um item de trabalho ou fica indisponível antes de começar a trabalhar nele. Nesse caso, o item de trabalho é roteado novamente até encontrar um lar seguro nos braços de um agente capaz e qualificado.

Primeiro, o Salesforce automaticamente altera o proprietário do item de trabalho para a fila da qual o objeto foi encaminhado originalmente. Em seguida, tentamos encaminhá-lo a um agente diferente (Agente B) do agente que o recusou (Agente A). No entanto, o item de

trabalho pode ser encaminhado ao Agente A novamente se o Agente A muda de status ou se tentamos encaminhá-lo ao Agente B pelo menos uma vez. Fazemos isso até que o item de trabalho encontre um lar seguro nos braços de um agente capaz e qualificado.

E nossos agentes, seus itens de trabalho e seus clientes vivem felizes para sempre.

Configurar bate-papo com vídeo e compartilhamento de tela do SOS

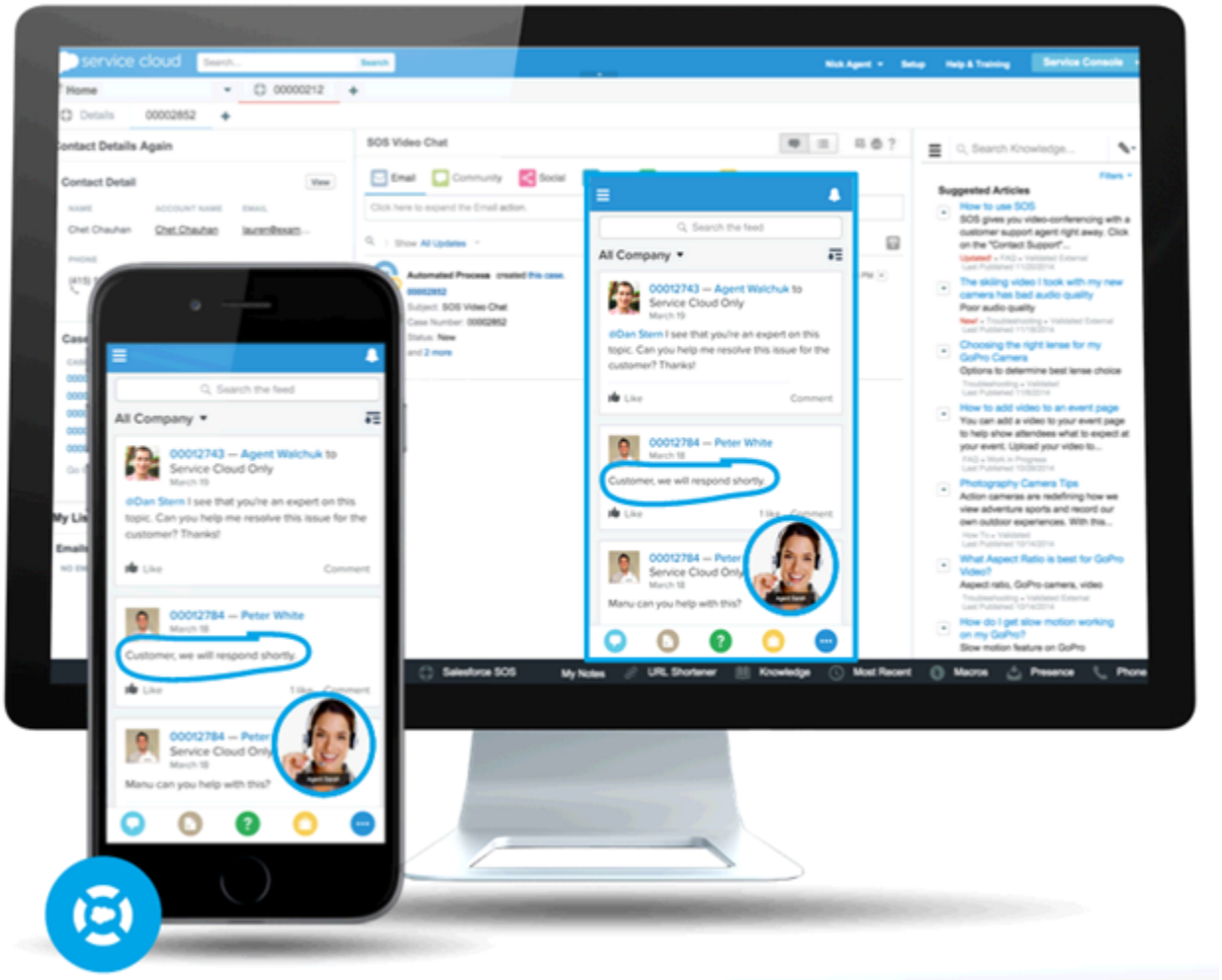
Você deseja se conectar aos seus clientes de uma maneira completamente nova? SOS é a solução de suporte para celular do Service Cloud. Com o SOS, você pode adicionar um botão de ajuda ao seu aplicativo móvel nativo para iOS ou Android para que seus clientes possam se conectar a agentes para um bate-papo com vídeo unidirecional e áudio bidirecional.

Já se foi o tempo em que seus clientes precisavam se conectar com um agente sem nome e sem rosto pelo telefone. Com um clique, seus clientes podem bater papo por vídeo com agentes que fornecem orientação personalizada no aplicativo, com compartilhamento de tela e anotações.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O SOS está disponível por um custo adicional em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**



O SOS é integrado ao console do Salesforce para Service Cloud. Seus agentes podem acessar casos, registros de conta e informações de clientes de forma rápida e fácil durante suas chamadas por vídeo. Os agentes também podem desenhar na tela do cliente durante uma sessão do SOS, fornecendo aos seus clientes orientação no aplicativo para solucionar seus problemas. Seus clientes terão uma experiência de suporte pessoal abrangente e seus agentes terão as informações de que precisam no console para solucionar problemas dos clientes.

Ainda melhor, o SOS é totalmente integrado ao Omni-Channel. o mecanismo de roteamento do Service Cloud. Use o Omni-Channel para personalizar como os itens de trabalho – incluindo chamadas por vídeo do SOS – são direcionados aos agentes. Direcione as chamadas do SOS para os agentes mais capacitados disponíveis em sua organização em tempo real – sem exigir nenhum mecanismo de direcionamento de terceiros!

Para obter mais informações sobre como integrar o SOS a seus aplicativos de celular, consulte o *SOS iOS SDK*.

Antes de configurar o SOS, ative o Omni-Channel em sua organização.

NESTA SEÇÃO:

1. Criar um status de presença do SOS

   O status de presença indica se um agente está online e disponível para receber itens de trabalho recebidos ou se está ausente ou offline. Crie um status de presença que permita aos seus agentes indicar que estão online e disponíveis para receber chamadas do SOS.

2. Usar conjuntos de permissões para dar acesso aos status de presença do SOS aos usuários

   O status de presença indica se um agente está online e disponível para receber itens de trabalho recebidos ou se está ausente ou offline. Dê acesso ao status de presença do SOS aos agentes do SOS para que eles possam começar a receber chamadas do SOS.

3. Usar perfis para dar acesso aos status de presença do SOS aos usuários

   O status de presença indica se um agente está online e disponível para receber itens de trabalho recebidos ou se está ausente ou offline. Dê acesso ao status de presença do SOS aos agentes do SOS para que eles possam começar a receber chamadas do SOS.

4. Criar uma configuração de roteamento do SOS

   As configurações de roteamento determinam como os itens de trabalho são encaminhados aos agentes. Elas permitem priorizar a importância relativa e o tamanho dos itens de trabalho nas filas. Com isso, os itens de trabalho mais importantes são tratados adequadamente e o trabalho é distribuído de modo uniforme entre os agentes. Crie uma configuração de roteamento do SOS para determinar como as chamadas do SOS serão distribuídas entre os seus agentes.

5. Criar uma fila do SOS

   Filas são um elemento clássico do Salesforce que ajuda suas equipes a gerenciar leads, casos, contratos de serviço e objetos personalizados. O Omni-Channel turbina as filas para direcionar itens de trabalho para agentes em tempo real. Crie uma fila do SOS para afunilar as chamadas do SOS para agentes do SOS. Vamos associar a fila do SOS à configuração de roteamento do SOS que criamos anteriormente.

6. Atualizar suas configurações do Salesforce Console

   Após configurar completamente o SOS para sua organização, você deverá definir algumas configurações em seu Salesforce Console para que seus agentes possam começar a receber trabalho.

7. Criar uma implantação do SOS

   Crie uma implantação do SOS para integrar suas configurações do SOS do Salesforce ao seu aplicativo móvel.

Criar um status de presença do SOS

O status de presença indica se um agente está online e disponível para receber itens de trabalho recebidos ou se está ausente ou offline. Crie um status de presença que permita aos seus agentes indicar que estão online e disponíveis para receber chamadas do SOS.

Um status de presença pode ser associado a um ou mais canais de itens de trabalho. Associe o status de presença do SOS ao canal de serviço do SOS. Dessa forma, seus agentes poderão receber chamadas do SOS quando estiverem conectados com o status de presença do SOS.

1. Em Configuração, insira *Presença* na caixa Busca rápida, selecione **Status de presença** e clique em **Novo**.
2. Atribua um nome ao seu status.

   Vamos chamar nosso status de "Disponível para SOS". Uma versão desse nome se torna automaticamente o Nome do desenvolvedor.
3. Na seção Opções de status, selecione **Online**.
4. Na seção Canais de serviço, adicione SOS à lista Canal selecionado.
5. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O SOS está disponível por um custo adicional em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o SOS:
- "Personalizar aplicativo"

Usar conjuntos de permissões para dar acesso aos status de presença do SOS aos usuários

O status de presença indica se um agente está online e disponível para receber itens de trabalho recebidos ou se está ausente ou offline. Dê acesso ao status de presença do SOS aos agentes do SOS para que eles possam começar a receber chamadas do SOS.

Alternativamente, você pode usar perfis para dar acesso aos status de presença aos usuários.

1. Em Configuração, insira *Conjuntos de permissões* na caixa Busca rápida e selecione **Conjuntos de permissões**.
2. Clique no nome do conjunto de permissões que contém seus agentes do SOS.
3. Clique em **Acesso aos status de presença de serviço**.
4. Clique em **Editar**.
5. Selecione o status de presença do SOS que criamos anteriormente, "Disponível para SOS".
6. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O SOS está disponível por um custo adicional em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o SOS:
- "Personalizar aplicativo"

Para modificar conjuntos de permissões:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Usar perfis para dar acesso aos status de presença do SOS aos usuários

O status de presença indica se um agente está online e disponível para receber itens de trabalho recebidos ou se está ausente ou offline. Dê acesso ao status de presença do SOS aos agentes do SOS para que eles possam começar a receber chamadas do SOS.

Alternativamente, você pode usar conjuntos de permissões para dar acesso aos status de presença aos usuários.

1. Em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, em seguida selecione **Perfis**.
2. Clique no nome do perfil que contém seus agentes do SOS.

   Não clique em **Editar** ao lado do nome do perfil. Se fizer isso, você não verá a seção correta da página em que você pode ativar os status.
3. Na seção Acesso a status de presença de serviço ativado, clique em **Editar**.
4. Selecione o status de presença "Disponível para SOS" para associá-lo ao perfil.
5. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O SOS está disponível por um custo adicional em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o SOS:
- "Personalizar aplicativo"

Para modificar perfis:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Criar uma configuração de roteamento do SOS

As configurações de roteamento determinam como os itens de trabalho são encaminhados aos agentes. Elas permitem priorizar a importância relativa e o tamanho dos itens de trabalho nas filas. Com isso, os itens de trabalho mais importantes são tratados adequadamente e o trabalho é distribuído de modo uniforme entre os agentes. Crie uma configuração de roteamento do SOS para determinar como as chamadas do SOS serão distribuídas entre os seus agentes.

Depois de criar essa configuração, criaremos uma fila do SOS para as chamadas do SOS. Em seguida, vamos associar nossa configuração de roteamento à fila do SOS para que os agentes possam receber chamadas após a configuração do SOS.

1. Em Configuração, insira *Roteamento* na caixa Busca rápida, selecione **Configurações de roteamento** e clique em **Novo**.
2. Atribua um nome à sua configuração de roteamento.

   Vamos chamar nossa configuração de roteamento de "Configuração de roteamento do SOS". Uma versão desse nome se torna automaticamente o Nome do desenvolvedor.
3. Configure a prioridade de roteamento.

   Se as chamadas do SOS forem as mais importantes ou os únicos itens de trabalho atendidos pelos agentes, configure a prioridade de roteamento como *1*. Essa prioridade assegura que as chamadas do SOS sejam roteadas para seus agentes antes de outros tipos de itens de trabalho.
4. Selecione seu modelo de roteamento.
5. Configure o valor do campo Porcentagem da capacidade para *100*.

   Os agentes só podem aceitar uma chamada do SOS por vez; portanto, chamadas do SOS tomam 100% da capacidade de um agente.
6. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O SOS está disponível por um custo adicional em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o SOS:
- "Personalizar aplicativo"

Criar uma fila do SOS

Filas são um elemento clássico do Salesforce que ajuda suas equipes a gerenciar leads, casos, contratos de serviço e objetos personalizados. O Omni-Channel turbina as filas para direcionar itens de trabalho para agentes em tempo real. Crie uma fila do SOS para afunilar as chamadas do SOS para agentes do SOS. Vamos associar a fila do SOS à configuração de roteamento do SOS que criamos anteriormente.

A prioridade atribuída aos itens de trabalho da fila do SOS é a que você especificou na configuração de roteamento do SOS criada anteriormente.

Para que o roteamento funcione corretamente, atribua cada um de seus agentes a uma fila a partir da qual eles receberão itens de trabalho.

Para obter mais informações sobre filas, consulte "Visão geral de filas" na Ajuda do Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O SOS está disponível por um custo adicional em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o SOS:
- "Personalizar aplicativo"

1. Em Configuração, insira *Filas* na caixa Busca rápida e selecione **Filas**.
2. Clique em **Novo**.
3. No campo Rótulo, atribua um nome à sua fila.

   Vamos chamar nossa fila de "Fila do SOS". Uma versão desse nome se torna automaticamente o Nome da fila.
4. No campo Configuração de roteamento, pesquise e selecione a configuração de roteamento criada anteriormente, "Configuração de roteamento do SOS".
5. Na seção Objetos suportados, adicione *Sessão do SOS* à lista de objetos selecionados.
6. Na seção Membros da fila, adicione cada um dos agentes para os quais deseja encaminhar chamadas do SOS no campo Usuários selecionados.
7. Clique em **Salvar**.

Atualizar suas configurações do Salesforce Console

Após configurar completamente o SOS para sua organização, você deverá definir algumas configurações em seu Salesforce Console para que seus agentes possam começar a receber trabalho.

É necessário adicionar widgets do Omni-Channel e SOS ao seu console, bem como colocar o URL *salesforceliveagent.com* na lista de aprovados.

Os widgets SOS e Omni-Channel aparecem no rodapé do Salesforce Console. No widget Omni-Channel, os agentes podem alterar seu status de presença e fazer triagem das atribuições de trabalho recebidas, incluindo chamadas de SOS. Quando um agente aceita uma chamada de SOS, a chamada se abre no widget SOS, onde os agentes podem visualizar a tela do cliente.

Você também precisará colocar na lista de aprovados o URL *salesforceliveagent.com* para garantir que suas chamadas não sejam bloqueadas pelos firewalls de sua empresa. Isso garante que todas as chamadas de SOS de seus clientes cheguem de modo seguro a seus agentes.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O SOS está disponível por um custo adicional em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para personalizar o aplicativo do console:
- "Personalizar aplicativo"

1. Em Configuração, insira *Aplicativos* na caixa Busca rápida e selecione **Aplicativos**.
2. Clique em **Editar** ao lado do aplicativo do Salesforce Console ao qual você deseja adicionar o widget Omni-Channel e SOS.
3. Na seção Escolher componentes do console, adicione Omni-Channel e SOS à lista de itens selecionados.

4. No campo `Domínios da lista aprovada`, adicione *`salesforceliveagent.com`* à lista de domínios da lista aprovada.
5. Clique em **Salvar**.

Criar uma implantação do SOS

Crie uma implantação do SOS para integrar suas configurações do SOS do Salesforce ao seu aplicativo móvel.

Quando você cria uma implantação do SOS, um número de ID exclusivo é atribuído à sua implantação. Seus desenvolvedores para celular usam esse ID de implantação para integrar as configurações do SOS no Salesforce ao SOS no aplicativo para celular.

1. Em Configuração, insira *`Implantações de SOS`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Implantações de SOS**.
2. Clique em **Novo**.
3. Escolha as configurações da sua implantação.
4. Clique em **Salvar**.
5. Copie o ID da implementação do SOS na página de detalhes e envie-o aos seus desenvolvedores para celular.

   Para integrar a implantação do SOS a um aplicativo para celular, os desenvolvedores para celular usam o *SOS iOS SDK*.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O SOS está disponível por um custo adicional em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar implantações do SOS:

- "Personalizar aplicativo"

NESTA SEÇÃO:

Configurações de implantação do SOS
As configurações de implantação do SOS controlam como as configurações do Salesforce SOS se integram ao aplicativo móvel.

Configurações de implantação do SOS

As configurações de implantação do SOS controlam como as configurações do Salesforce SOS se integram ao aplicativo móvel.

Aplique as configurações ao criar ou editar uma implantação do SOS.

Configuração	O que faz
`Nome da implantação do SOS`	Atribui um nome à implantação. O nome dessa implantação, ou uma versão dele, torna-se automaticamente o `Nome da API`.
`Nome da API`	Define o nome da API para a implantação do Live Agent.
`Ativar implantação`	Ativa a implantação para que os clientes possam solicitar chamadas do SOS quando o SOS for implantado em seu aplicativo para celular.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O SOS está disponível por um custo adicional em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Configuração	O que faz
`Modo somente voz`	Desativa a funcionalidade de vídeo e permite que agentes e clientes se comuniquem somente por áudio.
`Ativar câmera voltada para trás`	Permite que o cliente retransmita vídeo da câmera móvel voltada para trás do cliente para os agentes.
`Fila`	Determina a fila para a qual você deseja rotear chamadas do SOS.
`Gravação de sessão ativada`	Grava sessões do SOS automaticamente.
`Provedor de armazenamento de gravação de sessão`	Determina o provedor de armazenamento de dados que armazenará suas gravações de sessão do SOS. Disponível somente se a gravação de sessão estiver ativada.
`Chave da API do provedor de armazenamento de gravação de sessão`	O ID da chave de acesso associada à sua conta de armazenamento Amazon S3. Disponível somente se a gravação de sessão estiver ativada.
`Segredo da API do provedor de armazenamento de gravação de sessão`	O ID do segredo de acesso associado à sua conta de armazenamento Amazon S3. Disponível somente se a gravação de sessão estiver ativada.
`Grupo do provedor de armazenamento de gravação de sessão`	O nome do grupo do Amazon S3 onde você deseja armazenar suas gravações de sessão do SOS. Disponível somente se a gravação de sessão estiver ativada.

Configurando a experiência do agente de suporte

Configurando um help desk unificado

Console de agente na guia Console

Configurando o Console do agente

Introdução rápida ao Console do agente.

Dica: O Salesforce console melhora o console do agente fornecendo mais opções e tecnologias mais avançadas. Consulte Salesforce Console.

É possível configurar rapidamente o Console do agente para que os usuários tenham todas as informações de que necessitam na tela ao trabalhar com o Salesforce. Para configurar o Console do agente:

1. Crie layouts de console para definir que objetos estão disponíveis para os usuários no quadro de modo de exibição de listas no console.
2. Escolha os objetos relacionados a mostrar no modo de exibição em miniatura.
3. Defina os layouts de página em miniatura para personalizar os campos e listas relacionadas dos objetos que são exibidos no modo de exibição em miniatura do console.
4. Atribua perfis a um layout de console para fornecer acesso aos usuários a objetos específicos no modo de exibição de listas do console.
5. Adicione o Console do agente a aplicativos personalizados para que os usuários possam acessar o console a partir de aplicativos específicos.

Nota: Não é possível adicionar o Console do agente a portais do parceiro ou portais de clientes.

As páginas do Visualforce talvez não sejam exibidas adequadamente no Console do agente, visto que não há comunicação entre os domínios do Salesforce e do Visualforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Console do agente:

- "Personalizar aplicativo"

Criando layouts do Console do agente

Para criar um layout do Console do agente:

1. Em Configuração, insira *Layouts de console* na caixa Busca rápida e selecione **Layouts de console**.
2. Clique em **Novo** e, opcionalmente, escolha um layout existente a ser clonado.
3. Insira um nome para o novo layout.
4. Clique em **Salvar**.
5. Clique em **Editar** na seção Modos de exibição de lista selecionados.
6. Para adicionar ou remover objetos no layout, selecione um objeto e clique na seta **Adicionar** ou **Remover**.

   Um usuário pode apenas exibir objetos no quadro do modo de exibição de lista do console se os objetos forem adicionados ao layout do console ao qual foi atribuído seu perfil.
7. Clique em **Salvar**.
8. Em seguida, escolha os objetos relacionados a serem mostrados no modo de exibição em miniatura do console.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar layouts de console:
- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando layouts de console para o Console do agente

Personalizando layouts do Console do agente

Para personalizar layouts para o Console do agente:

1. Em Configuração, insira *Layouts de console* na caixa Busca rápida e selecione **Layouts de console**.
2. Selecione um nome de layout.
3. Para modificar o Nome ou Descrição do layout, clique em **Editar** na seção Detalhes do layout do console.
4. Para adicionar ou remover objetos ao layout, clique em **Editar** na seção Modos de exibição de lista selecionados, selecione um objeto e clique na seta **Adicionar** ou **Remover** .

   Um usuário pode apenas exibir objetos no quadro do modo de exibição de lista do console se os objetos forem adicionados ao layout do console ao qual foi atribuído seu perfil.
5. Clique em **Salvar** para concluir.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para personalizar layouts do console:
- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando layouts de console para o Console do agente

Excluindo layouts do Console do agente

Para excluir um layout do Console do agente:

1. Em Configuração, insira *Layouts de console* na caixa Busca rápida e selecione **Layouts de console**.
2. Clique em **Excluir** ao lado do nome do layout do console.

Nota: Você não pode excluir um layout do console atribuído a um perfil. Você deve, primeiro, redesignar o perfil para outro layout de console ou para nenhum layout de console.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando layouts de console para o Console do agente

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para excluir layouts do Console do agente:
- "Personalizar aplicativo"

Gerenciando layouts de console para o Console do agente

Layouts de console definem os objetos que estão disponíveis para os usuários no quadro do modo de exibição de listas do Console do agente. Para que os usuários exibam modos de exibição de listas dos casos e contatos no console, por exemplo, adicione casos e contatos a um layout de console e atribua esse layout de console aos perfis de usuário adequados. Um usuário pode apenas exibir objetos no quadro do modo de exibição de lista do console se os objetos forem adicionados ao layout do console ao qual foi atribuído seu perfil.

Na página de lista de layouts do console, acessada em Configuração, inserindo *Layouts de console* na caixa Busca rápida e selecionando **Layouts do console**, você pode fazer o seguinte:

- Clique em **Novo** para criar layouts.
- Clique em **Editar** para modificar o layout.
- Clique em **Atribuição de layout do console** para atribuir layouts do console a perfis.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Console do agente

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar, excluir e atribuir layouts de Console do agente:
- "Personalizar aplicativo"

Escolher objetos relacionados para o modo de exibição em miniatura do Console do agente

Embora seja possível escolher os objetos relacionados que devem aparecer no modo de exibição em miniatura do Console do agente, só é possível escolher objetos com um relacionamento de pesquisa ou entre mestre e detalhes no objeto principal. Nos objetos de casos, por exemplo, é possível escolher conta e contato porque os casos têm campos de pesquisa conta e contato.

1. Nas configurações de gerenciamento do objeto cujo layout de página você deseja editar, acesse Layouts de página.

   O objeto padrão ou personalizado escolhido nessa etapa representa o registro no modo de exibição detalhada do console, e os objetos relacionados no modo de exibição em miniatura serão os registros associados a ele.

2. Ao lado do nome de um layout de página, clique em **Editar**.
3. No cabeçalho do layout da página, clique em **Exibição de console em miniatura**.
4. Para selecionar os objetos relacionados que serão exibidos na exibição em miniatura, selecione o nome do campo e clique em **Adicionar** ou **Remover**. Os objetos poderão ser selecionados somente se forem definidos como relacionamentos de pesquisa e esses campos de pesquisa forem incluídos no layout de página. Para alterar a ordem dos objetos relacionados na exibição em miniatura, selecione um nome de campo em Campos de relacionamentos selecionados e clique em **Para cima** ou **Para baixo**. Quando terminar, clique em **Salvar**.
5. Clique em **Salvar**.
6. Em seguida, definir layouts de página em miniatura para especificar os campos e listas relacionadas mostrar para os objetos relacionados no modo de exibição em miniatura

Nota: Não é possível escolher objetos relacionados para os layouts de Fechar caso ou das páginas Registrar um caso e Exibir casos no portal de autoatendimento.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Console do agente:
- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Console do agente

Definindo layouts de página em miniatura para o Console do agente

É possível definir layouts de página em miniatura para os registros exibidos no modo de exibição em miniatura do Console do agente, em detalhes de navegação e telas adicionais de compromisso. Um layout de página em miniatura contém um subconjunto dos itens de um layout de página existente. Os layouts de página em miniatura herdam associações de perfil e tipos de registro, listas relacionadas, campos e configurações de acesso ao campo do layout de página associado. Os campos visíveis e as listas relacionadas do layout de página em miniatura podem ser ainda mais personalizados, mas os outros itens herdados do layout de página associado não podem ser alterados no próprio layout de página em miniatura.

O layout de página em miniatura do compromisso é usado para a tela adicional de detalhes do compromisso e editar overlays, não para a guia Console. As listas relacionadas nos layouts de página em miniatura só são exibidas na guia Console, não nos detalhes de navegação.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Console do agente:
- "Personalizar aplicativo"

1. Nas configurações de gerenciamento do objeto cujo layout de página você deseja editar, acesse Layouts de página.
2. Ao lado do nome de um layout de página, clique em **Editar**.
3. No cabeçalho do layout da página, clique em **Layout de página em miniatura**.
4. Selecione os campos e as listas relacionadas a exibir para este tipo de registro no modo de exibição em miniatura. Para cada lista relacionada que selecionar, escolha os campos que deseja exibir nessa lista.
   - É possível selecionar todos os campos disponíveis e até cinco listas relacionadas para exibição no console. No entanto, é recomendável selecionar poucos, de maneira que os usuários não tenham que rolar para localizar as informações.
   - Os campos selecionados e as listas relacionadas são exibidos no console mesmo se não houver conteúdo.
   - Os campos marcados como `Sempre visível` ou `Sempre no layout` nos layouts de página são incluídos automaticamente no layout de página em miniatura e não podem ser removidos, exceto se forem removidos do layout de página.
   - As propriedades do campo no layout de página determinam as propriedades do campo no layout de página em miniatura. Se um campo for somente leitura no layout de página, por exemplo, o mesmo campo será somente leitura no layout de página em miniatura. Para alterar as propriedades do campo no layout de página em miniatura, é preciso alterá-las nos campos do layout de página. Observe que o console respeita a segurança no nível do campo das organizações onde ela está disponível.
   - Para adicionar ou remover campos, selecione um nome de campo e clique em **Adicionar** ou **Remover**. Para alterar a ordem dos campos, selecione um nome de campo em Selecionado e clique em **Para cima** ou **Para baixo**. Quando terminar, clique em **Salvar**.
   - A ordem das listas relacionadas no layout de página determina a ordem das listas relacionadas no layout de página em miniatura. Para alterar a ordem das listas relacionadas no layout de página em miniatura, é preciso alterar a ordem das listas relacionadas no layout de página e depois selecionar o layout de página em miniatura e clicar em **Salvar**.
5. Clique em **Salvar**.

Nota: Não é possível definir layouts de página em miniatura para os layouts de Fechar caso ou das páginas Registrar um caso e Exibir casos no portal de autoatendimento.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Console do agente

Atribuir layouts ao console do agente

Depois de criar layouts de console, atribua os layouts que os usuários verão no Console do agente na guia Console. O perfil de um usuário determina qual layout de console é exibido.

Para atribuir layouts de console:

1. Em Configuração, insira *Layouts de console* na caixa Busca rápida e selecione **Layouts de console**.
2. Clique em **Atribuição de layout do console**.
3. Selecione um layout de console a ser atribuído a um perfil na lista suspensa.
4. Selecione as configurações de visibilidade na guia Console para um perfil na lista suspensa. Você pode selecionar somente configurações de visibilidade da guia Console para perfis atribuídos a um layout de console.
5. Clique em **Salvar**.

Nota: Os usuários das edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer com a permissão "Personalizar aplicativo" podem atribuir um layout de console a um perfil por meio da página de detalhes do perfil. Em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, selecione **Perfis**, selecione um nome de perfil e clique em **Editar** na seção Configurações do console.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atribuir layouts de console:
- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando layouts de console para o Console do agente

Feed do caso

Configurar o feed de caso

Pré-requisitos e configuração básica

Antes de ativar e personalizar o feed do caso:

- Decida as ações e ferramentas necessárias:
  - Para usar a ação Email, configure o Email-to-Case.
  - Para usar a ação Portal, configure um portal de clientes, um portal do parceiro ou o Chatter Answers.
  - Para usar a ferramenta de artigos, configure o Salesforce Knowledge.
- Revise como os casos são atualizados e saiba o que esperar ao ativar ações de Feed de caso e itens de feed.

Quando estiver preparado, ative as ações de Feed do caso e itens de feed.

Nota: Em organizações criadas antes do Winter '14, também é necessário:
- Ative o Chatter e ações no editor.
- Ativar rastreamento de feed nos casos. Na página de rastreamento de feeds, desligue o rastreamento do campo de Status. Isso evita que itens de feed sejam duplicados quando os agentes atualizarem o status do caso usando a ação Alterar status.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar e personalizar o feed do caso:
- "Gerenciar casos"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Personalizando layouts de página

Escolha o que você quer que seja exibido nos layouts de página de Feed do caso com base nas necessidades da empresa e na forma de trabalho dos agentes de suporte.

- Crie layouts para os detalhes do caso e feche as páginas do caso e os painéis de destaques.
- Crie layouts para as páginas de exibição de feed a fim de especificar quais ações, campos e ferramentas os agentes veem ao trabalhar com casos.

Dando acesso aos usuários

A forma mais fácil de oferecer aos usuários o acesso ao Feed de caso é atribuí-los a perfis que usam os layouts de página do caso baseada em feed que você cria.

Em organizações criadas antes do Spring '14, também é possível oferecer o acesso aos usuários de duas outras formas:

- Criando conjuntos de permissões e atribuindo-os aos usuários
- Por meio de perfis personalizados

Configurando o feed de caso: Adicionando mais funcionalidade

Execute estas etapas opcionais para incluir mais funcionalidades no feed do caso.

- Para permitir que os agentes incluam mensagens curtas e pré-escritas em seus emails, configurando Texto rápido e criar mensagens de Texto rápido.
- Para dar aos agentes a opção de enviar email aos clientes informando quando as perguntas que eles publicaram no portal foram respondidas, ative as notificações de email do portal.
- Para deixar os agentes salvar as mensagens de email como rascunhos antes de enviá-las, e possibilitar a criação de ações de aprovação para o email, ative os rascunhos de email.
- Crie modelos de email de texto, HTML ou Visualforce para ajudar os agentes a poupar tempo e aumentar a consistência.
- Crie e adicione ações personalizadas para fornecer aos agentes acesso a uma funcionalidade adicional.

Ativar ações de Feed do caso e Itens de feed

A ativação de ações do Feed do caso e itens de feed oferece aos usuários o acesso a algumas ações padrão que serão necessárias ao trabalhar com casos, como Email e Alterar status e para itens de feed relacionados a essas ações.

Nota: Em organizações do Salesforce criadas após o lançamento do Winter '14, as ações de Feed do caso e itens de feed são ativadas automaticamente.

1. Em Configuração, insira *Configurações de suporte* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de suporte**.
2. Clique em **Editar**.
3. Selecione Ativar ações de feed do caso e itens de feed.
4. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para alterar configurações de suporte:

- "Gerenciar casos"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Após a ativação de ações de Feed do caso e itens de feed, seus casos são atualizados para a nova interface de usuário automaticamente. Recomendamos esperar até que esse processo de atualização seja finalizado antes de dar aos usuários o acesso ao Feed do caso.

CONSULTE TAMBÉM:

- Configurar o feed de caso
- Resultados de atualização do Feed do caso
- Atribuir o Feed do caso a usuários

Criar conjuntos de permissões para o Feed do caso

Após ativar o feed do caso para a organização, crie um conjunto de permissões para que os usuários possam acessá-lo.

1. Crie um conjunto de permissões para o feed do caso.

   Acompanhe passo a passo

2. Na página Conjunto de permissões, clique em **Permissões do aplicativo**.
3. Selecione `Usar o feed de caso`. Se preferir, selecione qualquer outra permissão que desejar incluir no conjunto.
4. Clique em **Salvar**.

   Dica: Se já houver um conjunto de permissões existente, você pode editá-lo para incluir a permissão `Usar o feed de caso`.

CONSULTE TAMBÉM:

- Configurar o feed de caso
- Atribuir o Feed do caso a usuários

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar conjuntos de permissões:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Atribuir o Feed do caso a usuários

Após ativar o Feed do caso em sua organização e criar um conjunto de permissões que o inclui, atribua esse conjunto de permissões aos usuários.

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa `Busca rápida` e selecione **Usuários**.
2. Selecione o nome de um usuário.
3. Na lista Atribuições de conjuntos de permissões, clique em **Editar atribuições**.
4. Selecione o conjunto de permissões desejado na lista `Conjuntos de permissões disponíveis` e, em seguida, clique em **Adicionar**.
5. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o feed de caso

Criar conjuntos de permissões para o Feed do caso

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para alterar configurações de suporte:

- "Gerenciar casos"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Conceder aos usuários o acesso ao Feed do caso por meio de Perfis personalizados

Em vez de dar aos usuários acesso ao Feed do caso por meio de conjuntos de permissões, é possível criar um perfil personalizado que inclui a permissão de usuário `Usar o feed do caso`.

1. Crie um novo perfil.
2. Na página Perfil, clique em **Editar**.
3. Em Permissões gerais do usuário, selecione `Usar o feed de caso`.
4. Clique em **Salvar**.
5. Atribua os usuários ao perfil.

Exemplo:

Nota: O Feed do caso é ativado automaticamente e atribuído a todos os perfis padrão em organizações do Salesforce criadas após o lançamento no Winter '14. Para desativar o Feed do caso de um perfil, desmarque `Usar feed do caso`.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o feed de caso

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar perfis:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Resultados de atualização do Feed do caso

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Quando você ativa o Feed do caso para a sua organização, um processo de atualização converte os casos ativos para a nova interface e cria itens de feed referentes à atividade nesses casos.

Durante o processo de atualização, os usuários não observarão nada diferente. Após o processo ser concluído, os usuários para os quais você ativou o Feed do caso visualizam os casos novos e existentes na nova interface, enquanto os usuários sem o Feed do caso continuam a visualizar casos tradicionais.

Veja o que acontece quando casos são atualizados para a nova interface:

- Os 5.000 casos ativos mais recentes na sua organização são convertidos para a interface de Feed do caso. O tempo que isso leva varia de acordo com o número de casos sendo convertidos e a complexidade dos dados que eles contêm. Por exemplo, casos com várias mensagens de email ou outros anexos podem levar mais tempo para serem convertidos que outros casos.
- Casos mais antigos também são atualizados se eles tiverem comentários, emails ou chamadas registradas adicionadas ao caso, dentro da faixa de data que se aplica aos 5.000 casos originais convertidos. Você pode ter até 500 casos com comentários atuais, até 500 com emails atuais e até 500 com chamadas registradas atuais em um total de 1.500 casos convertidos adicionais.
- Os itens a seguir são adicionados ao feed para cada caso:
  - Até 60 mensagens de email.
  - Até 60 comentários privados e públicos. Eles são convertidos de comentários para publicações do Chatter durante a atualização.
  - Até 60 chamadas registradas. Algumas chamadas registradas que foram criadas antes da atualização para o feed do caso podem aparecer como tarefas no feed.
- A interface de Feed do caso é ativada para todos os novos casos, fornecendo aos usuários o acesso ao editor e ao feed.
- A exibição Detalhes do caso fica disponível. Ela contém informações adicionais sobre o caso, incluindo os itens que permanecem nas suas listas relacionadas atuais.

Você receberá uma mensagem de email quando o processo de atualização for concluído.

Práticas recomendadas

- Para uma experiência de atualização sem problemas, recomendamos ativar o Feed do caso em uma organização de sandbox de cópia completa antes de ativá-lo na sua organização de produção. Isso ajuda a determinar quanto tempo a conversão do caso leva e permite revisar alguns casos de amostra na nova interface de usuário.
- Após ativar o Feed do caso na sua organização de produção, aguarde até que o processo de atualização seja concluído para fornecer acesso aos usuários. Recomendamos, primeiro, atribuir um Feed do caso a um único usuário, que pode revisar alguns dos casos convertidos para ter certeza de que o processo de atualização foi bem-sucedido e, então, disponibilizá-lo a outros usuários.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o feed de caso

Ativar ações de Feed do caso e Itens de feed

Ativar notificações de email de resposta no Feed do caso

Se a sua organização usa um portal ou comunidade, os agentes de suporte podem usar a ação Comunidade no Feed do caso para responder aos clientes. Com a ativação das notificações por email de resposta do portal, os agentes têm acesso à opção `Enviar email` na ação Comunidade.

1. Em Configuração, insira *`Configurações de suporte`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de suporte**.
2. Clique em **Editar**.
3. Selecione `Ativar notificação de comentário do caso para contatos`.
4. Selecione um modelo para notificações por email.
5. Clique em **Salvar**.

Os emails enviados a clientes externos contêm um link para a comunidade. Se o usuário que recebe o email é membro de várias comunidades ativas, o link aponta para a comunidade ativa mais antiga. Se o usuário já está conectado a uma comunidade e clica no link do email, o link o conduz para essa comunidade. Se o usuário não é membro de nenhuma comunidade, o link aponta para a organização interna. Se o usuário é membro de um portal e de uma comunidade, o link aponta para a comunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para alterar configurações de suporte:

- "Gerenciar casos"

  E

  "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o feed de caso

Destacar itens de feed visíveis externamente no Feed de caso

Você pode destacar os itens no Feed de caso que usuários externos poderão visualizar. Agora, os agentes de suporte podem distinguir facilmente entre itens de feed que apenas usuários internos podem visualizar e os que usuários externos podem visualizar.

Por padrão, o Feed de caso não distingue entre itens de acordo com quem pode visualizá-los.

É necessário ativar as configurações `Ativar feed de caso da comunidade` e `Destacar itens de feed externamente visíveis` para que o destaque funcione corretamente.

Quando as configurações `Ativar feed de caso da comunidade` e `Destacar itens de feed externamente visíveis` estão ativadas, os seguintes itens de feed são destacados no feed de caso:

- Emails públicos enviados a ou recebidos do endereço de email da pessoa de contato em um caso
- Comentários de casos públicos
- Todas as publicações em redes sociais (como publicações do Facebook)
- Perguntas escaladas de comunidades
- Tarefas com a configuração Todos com acesso ou Público
- Eventos com a configuração Todos com acesso ou Público
- Publicações do Chatter com a configuração Todos com acesso ou Público

Quando apenas `Destacar itens de feed externamente visíveis` estiver ativado, os seguintes itens serão destacados no feed de caso:

- Itens de feed de email de saída ou de entrada enviados a ou recebidos do endereço de email da pessoa de contato em um caso

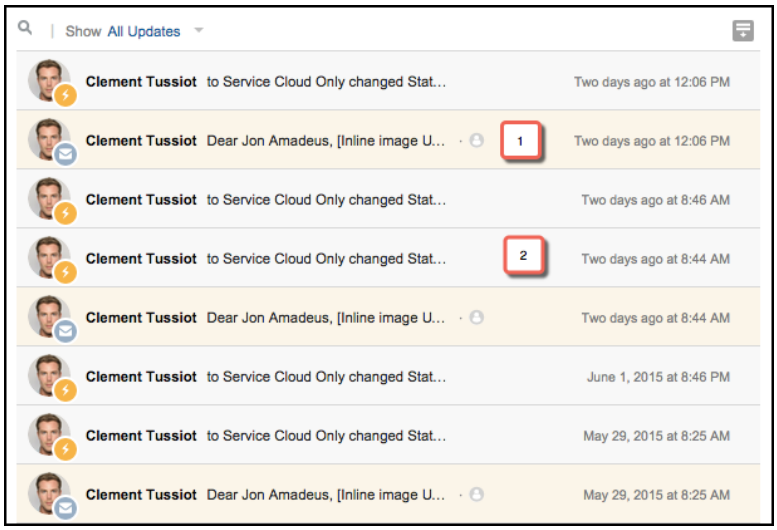
EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

- ""
- ""

Quando apenas `Ativar feed de caso da comunidade` estiver ativado, nenhum item será destacado no feed de caso. Essa configuração está disponível apenas para o feed compacto.


Show All Updates
Clement Tussiot to Service Cloud Only changed Stat... Two days ago at 12:06 PM
Clement Tussiot Dear Jon Amadeus, [Inline image U... 1 Two days ago at 12:06 PM
Clement Tussiot to Service Cloud Only changed Stat... Two days ago at 8:46 AM
Clement Tussiot to Service Cloud Only changed Stat... 2 Two days ago at 8:44 AM
Clement Tussiot Dear Jon Amadeus, [Inline image U... Two days ago at 8:44 AM
Clement Tussiot to Service Cloud Only changed Stat... June 1, 2015 at 8:46 PM
Clement Tussiot to Service Cloud Only changed Stat... May 29, 2015 at 8:25 AM
Clement Tussiot Dear Jon Amadeus, [Inline image U... May 29, 2015 at 8:25 AM

1. Os itens de feed destacados em laranja são aqueles que os usuários externos, como clientes, podem visualizar.
2. Os itens que não estão destacados são aqueles que apenas usuários internos, como agentes de suporte, podem visualizar.

1. Ative a configuração `Destacar itens de feed visíveis externamente`.
   a. Nas configurações de gerenciamento de objetos para casos, acesse Layouts de página.
   b. Selecione o layout de página baseada em feed que deseja editar e clique em **Editar**.
   c. Role até as configurações de Exibição do feed e selecione `Destacar itens de feed visíveis externamente`.
2. Ative a configuração `Ativar o feed de caso da comunidade`.
   a. Nas configurações de gerenciamento de objetos para casos, acesse Configurações de suporte.
   b. Selecione `Ativar feed de caso da comunidade`.

Ativar rascunhos de email em Feed do caso

Os rascunhos de email permitem que os agentes de suporte que usam o Feed do caso escrevam e salvem mensagens sem precisar enviá-las imediatamente. Essa opção também possibilita a implementação de processos de aprovação, de modo que as mensagens possam ser revisadas pelos supervisores ou agentes seniores antes de serem enviadas aos clientes.

Antes de ativar rascunhos de email, configure Email-to-Case e Feed de caso.

1. Em Configuração, insira *`Configurações de suporte`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de suporte**.
2. Clique em **Editar**.
3. Selecione `Ativar rascunhos de email`.
4. Clique em **Salvar**.

Nota: As alterações em campos que não sejam `Para`, `De`, `CC`, `BCC` e `Assunto` na ação Email não são salvas quando uma mensagem é salva como rascunho. Recomendamos remover qualquer campo adicional da ação Email caso você pretenda usar emails de rascunho.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o feed de caso

Criar processos de aprovação para rascunhos de email

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para alterar configurações de suporte:

- "Gerenciar casos"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Adicionar componentes personalizados ao Feed do caso

Use páginas do Visualforce como componentes personalizados no Feed do caso para oferecer aos agentes de suporte o acesso fácil à funcionalidade ou a ferramentas especiais enquanto eles trabalham em casos.

Por exemplo, você pode criar um componente de mapa que mostra aos agentes a localização dos clientes ou uma ferramenta que os agentes podem usar para pesquisar os produtos relacionados aos casos em que eles estão trabalhando. É possível usar qualquer página do Visualforce que inclui o controlador de caso padrão como componente personalizado.

Depois de criar uma página do Visualforce para usar como componente personalizado, adicione-o ao layout do Feed do caso.

1. O modo de acessar a página Configurações de Feed do caso depende do tipo de página com o qual você está trabalhando.
   - Para ver um layout na seção Layouts de página de caso, clique em **Editar**e, em seguida, em **Exibição do feed** no editor de layout de página.
   - Para um layout nos Layouts de página da seção Usuários de Feed do caso, clique no botão ▾ e escolha `Editar modo de exibição do feed`. (Essa seção aparece somente para as organizações criadas antes do Spring '14.)
2. Na seção Outras ferramentas e componentes, clique em **+ Adicionar uma página do Visualforce** e escolha a página desejada.
   A largura do componente é determinada pela largura da coluna em que ele está. Para que o componente tenha a melhor aparência, recomendamos configurar a largura da página do Visualforce em 100%.
3. Configure a altura do elemento.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para alterar as configurações do Feed do caso:

- "Gerenciar casos"

  E

  "Personalizar aplicativo"

4. Escolha o ponto da página em que você quer que o componente apareça.

   Dica: Os componentes na coluna direita são ocultados quando os agentes exibem a página Detalhes do caso — portanto, use a coluna esquerda para os componentes que você deseja que estejam disponíveis o tempo todo.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o feed de caso

Adicionar ações personalizadas no feed do caso

Inclua ações personalizadas no editor do Feed do caso para conceder aos agentes de suporte um acesso fácil às ferramentas adicionais e à funcionalidade necessárias ao trabalhar com casos.

As ações no Feed do caso possibilitam que os agentes de suporte realizem tarefas, como enviar emails a clientes, escrever notas de caso e alterar o status do caso. Usando as páginas do Visualforce, é possível criar ações personalizadas que oferecem mais funcionalidades aos agentes. Por exemplo, você pode criar uma ação Mapa e pesquisa local que permite que os agentes pesquisem a localização do cliente e encontrem centros de serviço nas proximidades.

É possível usar qualquer página do Visualforce que usa o controlador de caso padrão como ação personalizada.

Nota: Se você tiver optado por usar o editor de layout de página avançado para configurar o editor para um layout de Feed do caso, consulte Configurar o editor de Feed do caso usando o editor de layout de página avançado para obter instruções sobre como adicionar ações.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para incluir ações personalizadas ao Feed do caso:

- "Personalizar aplicativo"

1. Nas configurações de gerenciamento de objetos para casos, acesse Layouts de página.
2. O modo de acessar a página Configurações de Feed do caso depende do tipo de página com o qual você está trabalhando.
   - Para ver um layout na seção Layouts de página de caso, clique em **Editar**e, em seguida, em **Exibição do feed** no editor de layout de página.
   - Para um layout nos Layouts de página da seção Usuários de Feed do caso, clique no botão ▾ e escolha `Editar modo de exibição do feed`. (Essa seção aparece somente para as organizações criadas antes do Spring '14.)
3. Clique em **+ Incluir uma página do Visualforce** na lista de ações personalizadas.
4. Selecione a página que deseja incluir como uma ação.
5. Especifique a altura da ação em pixels.
6. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o feed de caso

Criar filtros de feed personalizado para feed de caso

Filtros de feed personalizados ajudam os agentes de suporte a focar nos itens mais relevantes para eles.

1. Em Configuração, insira *Casos* na caixa Busca rápida e selecione **Filtros de feed**.
2. Clique em **Novo**.
3. Na seção Informações do filtro de feed, insira o rótulo, o nome e a descrição do filtro.
4. Na seção Critérios do filtro de feed, defina como preencher o filtro. Você pode criar filtros mais refinados usando a função OR.

Campo	Descrição
Tipo do item do feed	Especifica o tipo de feed a ser incluído no filtro. Por exemplo, o item de feed Registro criado mostra itens sobre novos registros.
Objetos relacionados	Especifica o objeto associado ao item de feed selecionado. A lista inclui todos os objetos relacionados ao objeto Caso. Os objetos na lista variam dependendo da configuração da organização. Por exemplo, se você selecionou Registro criado como tipo de item de feed, pode selecionar Caso como o objeto relacionado. Nesse caso, o filtro mostra novos casos.
Visibilidade	Especifica se um item de feed deve ou não ser incluído no filtro com base na visibilidade do item. A visibilidade pode incluir Todos os usuários ou Usuários internos. Por exemplo, suponha que você selecionou Feed de comentários de caso como o tipo de item do feed e Usuários internos como a visibilidade. Esse filtro de feed mostra comentários de casos feitos por usuários internos.

5. Clique em **Salvar**.

Exemplo: Para criar um filtro que mostra as interações com um cliente, você pode definir um filtro chamado Interação com cliente que usa os seguintes critérios.

- Critério 1: Tipo de item de feed Comentário de caso com a visibilidade Todos os usuários
- Critério 2: Tipo de item de feed Registrar uma chamada com a visibilidade Todos os usuários
- Critério 3: Tipo de item de feed Mensagem de email com a visibilidade Todos os usuários
- Critério 4: Tipo de item de feed Publicação do Chatter com a visibilidade Todos os usuários

Quando um agente aplica esse filtro, o feed de caso mostra apenas os itens Comentário de caso, Registrar uma chamada, Mensagem de email e Chatter que tanto os usuários externos como internos podem visualizar. Todo o restante é filtrado.

EDIÇÕES

Disponível em: **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** com uma licença Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar e editar layouts de página:
- "Personalizar aplicativo"

Para atribuir layouts de página:
- "Gerenciar usuários"

Após definir os filtros de feed personalizado, adicione os filtros aos layouts de página de caso.

CONSULTE TAMBÉM:

Criar e editar layouts de feed no feed do caso

Configurações de exibições de feed no Feed do caso

Visão geral dos layouts de página do Feed do caso

Personalize a exibição do feed, a exibição de detalhes, o painel de destaques e a página de fechamento do caso para especificar os campos, as ferramentas e a funcionalidade que os agentes de suporte veem quando estão trabalhando em casos.

Há quatro tipos de layouts de página personalizáveis no feed de caso:

- As exibições de feed, que os usuários veem ao gerenciar e interagir com os casos.
- Exibições de detalhes, que os usuários veem ao clicar em **Exibir detalhes do caso**.
- Painéis de destaque, que aparecem no início dos feeds e das páginas de detalhe de caso.
- Exibições de fechamento de caso, que aparecem quando os usuários fecham casos na página de detalhes do caso.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nas configurações de gerenciamento de objeto para casos, é possível criar, editar e atribuir todos os quatro tipos de layouts acessando Layouts de página.

CONSULTE TAMBÉM:

Criar e editar layouts de feed no feed do caso

Configure o Editor de Feed do caso com o Editor de layout de página avançado

Personalizar o Painel de destaques no Feed do caso

Personalizar o Painel de destaques no Feed do caso

O painel de destaques é exibido na parte superior das exibições de detalhes do feed e mostra as informações mais importantes sobre o caso. Edite o painel de destaques para incluir os campos mais importantes para os agentes de suporte.

1. Nas configurações de gerenciamento de objetos para casos, acesse Layouts de página.
2. Nos layouts de página para os usuários do feed do caso, clique em próximo a um layout e selecione **Editar modo de exibição de detalhes**.
3. Passe o ponteiro do mouse sobre o painel de destaques até o ícone aparecer e clique no ícone.
4. Na página Propriedades do painel de destaques, clique em uma caixa para editar os campos.
5. Use a lista suspensa para selecionar o tipo de informações a serem incluídas em cada campo. Para deixar um campo em branco, selecione `Nenhum`. Você não pode mover nem excluir o `Número do caso` ou a `Data de criação`.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar e editar layouts de página:
- "Personalizar aplicativo"

Para atribuir layouts de página:
- "Gerenciar usuários"

6. Clique em **OK**.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o feed de caso

Criar e editar layouts de feed no feed do caso

Os layouts de página de exibição de feed determinam as ações, os campos e as ferramentas que os usuários visualizam ao trabalhar com casos no Feed do caso. Você pode criar layouts diferentes e atribuí-los a perfis de usuário diferentes. Por exemplo, você pode ter um layout para agentes e outro para supervisores.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar e editar layouts de página:
- "Personalizar aplicativo"

Para atribuir layouts de página:
- "Gerenciar usuários"

Nota: Antes de criar um novo layout de exibição de campo de feed, é necessário criar um novo layout de página de detalhes do caso.

1. Nas configurações de gerenciamento de objetos para casos, acesse Layouts de página.
2. O modo de acessar a página Configurações de Feed do caso depende do tipo de página com o qual você está trabalhando.
   - Para ver um layout na seção Layouts de página de caso, clique em **Editar**e, em seguida, em **Exibição do feed** no editor de layout de página.
   - Para um layout nos Layouts de página da seção Usuários de Feed do caso, clique no botão e escolha `Editar modo de exibição do feed`. (Essa seção aparece somente para as organizações criadas antes do Spring '14.)

   Se você já tiver optado por usar o editor avançado de layout de página para configurar o editor para um layout, escolha `Editar exibição de detalhes` para adicionar, alterar ou remover ações.
3. Escolha as ferramentas, componentes e opções para a sua página de exibição do feed.
4. Clique em **Salvar**.

Depois de criar ou editar os layouts de página de exibição de feed, atribua-os aos perfis.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral dos layouts de página do Feed do caso

Configure o Editor de Feed do caso com o Editor de layout de página avançado

Configurações de exibições de feed no Feed do caso

Use as configurações do Feed do caso para personalizar o recurso de acordo com os processos e as necessidades empresariais do departamento de suporte.

Aplique essas configurações ao criar ou atualizar exibições de feed referentes ao Feed do caso.

Opções de exibição do feed

Opção	Uso	Notas
`Ativar a exibição do feed com largura completa no console`	Expanda a largura do feed para que ocupe todo o espaço disponível quando os agentes exibirem casos em guias ou subguias do console do Salesforce.	A parte da página ocupada pelo feed com essa configuração ativada depende do posicionamento de ferramentas ou componentes na coluna direita do layout do Feed do caso ou de componentes da barra lateral do console. Essa configuração é ativada automaticamente em organizações criadas depois do Summer '14.
`Ativar a exibição do feed compacto no console`	Atualizar a aparência geral da exibição do feed e compactar os itens do feed quando os agentes exibirem casos em guias ou subguias do console do Salesforce.	Feeds compactos permitem que os agentes vejam mais informações sobre um caso com muito menos rolagem do que é necessário quando eles estão trabalhando com casos na exibição padrão de feed. Essa opção só está disponível se as configurações `Ações no editor` e `Usar editor de layout de página para configurar ações` estiverem ativadas.
`Destacar itens de feed visíveis externamente`	Indica quais itens do feed estão visíveis para usuários externos alterando a cor de segundo plano do item de feed para laranja.	Essa opção está disponível apenas para o feed compacto. Quando essa configuração e a configuração `Ativar feed de caso da comunidade` estão ambas ativadas, os seguintes itens de feed são destacados no feed de caso: • Emails públicos enviados a ou recebidos do endereço de email da pessoa de contato em um caso • Comentários de casos públicos • Todas as publicações sociais • Perguntas escaladas de comunidades • Tarefas com a configuração Todos com acesso/público • Eventos com a configuração Todos com acesso/público • Publicações do Chatter com a configuração Todos com acesso/público Consulte também Configurar o feed de caso da comunidade.

Opções do editor

Opção	Uso	Notas
`Use o layout de página para configurar ações`	Torne o editor avançado de layout de página o padrão para escolher as ações que aparecem no editor do Feed do caso.	Essa configuração só aparece se a sua organização tiver ativado as `Ações no editor`.
`Recolher o editor automaticamente`	Reduza automaticamente a altura do editor quando ele não estiver em uso, mostrando mais do feed abaixo. O editor volta à altura normal logo que o agente clica nele.	Essa configuração é automaticamente ativada em organizações criadas após a versão Summer '14, e só está disponível se as configurações `Ações no editor` e `Usar editor de layout de página para configurar ações` estiverem ativadas.

Escolhendo e configurando ações

Opção	Uso	Notas
`Posicionamento do menu`	Escolha se você deseja que o menu do editor apareça na coluna central ou na esquerda.	Essa configuração só aparece se você *não* selecionar `Usar editor de layout de página para configurar ações`.
`Ações personalizadas`	Selecione até 10 páginas personalizadas do Visualforce para adicionar ao editor como ações. As páginas devem usar o controlador de caso padrão.	Essa configuração só aparece se você *não* selecionar `Usar editor de layout de página para configurar ações`.
`Selecionar ação`	Selecione ações para incluir do editor do Feed do caso e escolha a ordem em que as ações aparecem.	Essa configuração só aparece se você *não* selecionar `Usar editor de layout de página para configurar ações`.

Ação Registrar uma chamada

Opção	Uso	Notas
`Selecionar campos de ação`	Selecione campos para incluir na ação Registrar uma chamada.	Registrar uma chamada inclui automaticamente o campo `Nome do cliente`. Não é possível incluir áreas de texto complexo em ações do Feed do caso.

Ação Alterar status

Opção	Uso	Notas
`Selecionar campos de ação`	Selecione campos para incluir na ação Alterar status.	A ação Alterar status inclui automaticamente os campos `Status atual` e `Alterar para`.

Opção	Uso	Notas
		Se você adicionar o campo `Status` à ação, ele substituirá esses campos automaticamente. Não é possível incluir áreas de texto complexo em ações do Feed do caso.

Ação Email

Opção	Uso	Notas
`Selecionar campos de ação`	Selecione campos para incluir na ação Email.	Qualquer campo adicionado aparece no campo de corpo do email na ação. Não é possível incluir áreas de texto complexo em ações do Feed do caso.
`Selecionar campos de cabeçalho`	Selecione campos para incluir no cabeçalho da ação Email.	O cabeçalho do email inclui automaticamente os campos `De`, `Para`, `Bcc` e `Assunto`.
`Selecionar ferramentas de email`	Escolha as ferramentas que ficarão à disposição dos agentes quando eles usarem a ação Email.	As ferramentas Modelos, Anexos de arquivo e Pesquisa de endereço são incluídos automaticamente.
`Ativar editor de texto complexo`	Deixe o editor de texto complexo disponível aos agentes para que eles possam incluir formatação, como negrito ou sublinhado, listas com marcadores ou numeradas, links e mensagens inline nas mensagens de email.	Os agentes podem clicar no na barra de menu do editor para alternar para o modo de texto simples.
`Exigir o uso do editor de texto complexo`	Impeça que os agentes alternem para o modo de texto simples ao escrever emails.	Essa configuração ajuda a garantir que os agentes somente escrevam e enviem emails formatados, e não mensagens em texto simples.
`Especifique os endereços De`	Inclui automaticamente endereços de email específicos no campo `De`.	Para usar diversos endereços, separe-os com vírgulas. Eles aparecerão como uma lista de seleção no cabeçalho da ação Email. Você pode usar apenas endereços de email validados pelo Salesforce como endereços De.
`Permitir o campo de corpo recolhível`	Recolhe automaticamente o campo de corpo do email até que um agente clique nele. Deixar o campo recolhido por padrão facilita a visualização do que está por trás da ação de email, na página.	Depois que um agente expande o corpo do email, ele permanecerá expandido até que a página seja recarregada, mesmo se o agente clicar em outras ações ou outro ponto da página.
`Permitir cabeçalho de email recolhível`	Recolhe automaticamente o cabeçalho do email até que um agente clique no para expandi-lo.	Com essa configuração ativada, os agentes podem expandir e recolher o cabeçalho enquanto trabalham, conforme a necessidade.

Opção	Uso	Notas
`Excluir a conversa por email dos rascunhos`	Exclua os emails anteriores da conversa ao escrever emails no feed.	Isso impede que os emails anteriores da conversa sejam incorporados à mensagem de email de saída.
`Substituir o botão Enviar email por`	Escolha um botão para substituir o botão **Enviar email** padrão. Isso pode ser útil se você deseja dar um rótulo diferente para o botão, mudar a sua aparência ou incluir funcionalidades personalizadas, como acionar um fluxo de trabalho quando um agente envia a mensagem.	Você pode usar qualquer botão personalizado criado para os casos, exceto aqueles que têm s-controls como fontes de conteúdo.

Ferramentas do Feed do caso

Opção	Uso	Notas
`Selecione ferramentas do Feed do caso`	Escolha as ferramentas que ficarão à disposição dos agentes ao usar o Feed do caso.	A ferramenta Artigos é incluída por padrão, mas não aparecerá na página do Feed do caso, a menos que a sua organização use o Salesforce Knowledge.

Ferramenta Artigos

Opção	Uso	Notas
`Ativar anexos de email em PDF`	Permita que agentes anexem artigos do Knowledge no formato de arquivos PDF às mensagens de email.	Essa configuração só aparece se a sua organização usar o Salesforce Knowledge. Se você usar o Knowledge e *não* ativar essa configuração, os agentes só poderão anexar artigos a casos, e não anexá-los a mensagens de email.
`Use a ferramenta Artigos do Feed do caso no console`	Substitua a barra lateral do Knowledge no console do Salesforce com a ferramenta de artigos do Feed do caso.	Essa configuração só aparece se a sua organização usar o Salesforce Knowledge. Se você usa o Knowledge e *não* ativa essa configuração, recomendamos ocultar a ferramenta de artigos do Feed do caso ou a barra lateral do Knowledge no console do Salesforce, para que os agentes vejam somente uma dessas ferramentas ao trabalhar com casos no console.

Outras ferramentas e componentes

Opção	Uso	Notas
`Componentes personalizados`	Selecione até 10 páginas personalizadas do Visualforce para adicionar como componentes. É possível usar como componente personalizado qualquer página do Visualforce que use o controlador de caso padrão como ação personalizada.	Depois de adicionar uma página do Visualforce, você pode especificar a altura e escolher em qual ponto da página você deseja que ela apareça.
`Escolher posicionamento`	Especifica em que ponto da página você deseja que as ferramentas e componentes, como botões personalizados, links personalizados e a lista de seguidores, apareçam. Também é possível optar por ocultar qualquer coisa à qual os agentes não precisam ter acesso.	Links e botões personalizados somente estão disponíveis como componentes da barra lateral direita no layout da página de exibição de feed se você os tiver adicionado ao layout de página de detalhes do caso relacionado. O Rastreador de marcos só fica disponível se você ativar o gerenciamento de direitos. A lista Tópicos só fica disponível se você ativar tópicos em casos.

Opções de filtro

Opção	Uso	Notas
`Filtros aparecem`	Especifique onde e como os filtros de feed aparecem: • Como lista fixa na coluna esquerda • Como lista flutuante na coluna esquerda • Como lista suspensa na coluna central	Escolha "Como lista flutuante na coluna esquerda" se você desejar que a listra de filtros de feed permaneça visível conforme os usuários rolam a página para baixo. Isso pode ser útil com feeds longos, pois permite que os agentes filtrem rapidamente as atividades de casos em qualquer lugar da página, sem precisar rolar até o topo.
`Selecionar filtros`	Escolha os filtros a serem incluídos na lista de filtros de feed e especifique a ordem da lista.	Recomendamos colocar no topo da lista os filtros que os agentes provavelmente utilizarão com mais frequência.

CONSULTE TAMBÉM:

Configure o Editor de Feed do caso com o Editor de layout de página avançado

Adicionar o componente de anexo ao Feed do caso

Adicione o componente de anexo à página Feed do caso para que os agentes de suporte possam exibir e gerenciar rapidamente todos os arquivos associados ao caso.

O acesso a todos os arquivos associados a um caso é fundamental para os agentes de suporte quando estão ajudando os clientes. O componente de anexo permite que os agentes visualizem e gerenciem todos os arquivos do Chatter, anexos de emails e anexos do caso relacionados a um caso, tudo na página Feed do caso. Usando o componente de anexos, os agentes podem anexar arquivos aos emails e fazer o download de arquivos rapidamente.

Os agentes podem alternar entre uma exibição dos anexos mais recentes referentes a um caso em todas as origens e uma exibição de todos os arquivos associados a um caso, classificados pela data de criação.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar e editar layouts de página:
- "Personalizar aplicativo"

Para atribuir layouts de página:
- "Gerenciar usuários"

1. Nas configurações de gerenciamento de objetos para casos, acesse Layouts de página.
2. O modo de acessar a página Configurações de Feed do caso depende do tipo de página com o qual você está trabalhando.
   - Para ver um layout na seção Layouts de página de caso, clique em **Editar**e, em seguida, em **Exibição do feed** no editor de layout de página.
   - Para um layout nos Layouts de página da seção Usuários de Feed do caso, clique no botão e escolha `Editar modo de exibição do feed`. (Essa seção aparece somente para as organizações criadas antes do Spring '14.)
3. Na seção Outras ferramentas e componentes, selecione **Arquivos** e especifique em que ponto da página você deseja que apareça.
4. Clique em **Salvar**.

Adicione o componente de anexo às suas páginas personalizadas incluindo o componente `<support:caseUnifiedFiles>` em uma página do Visualforce ou adicione-o como um componente do console do Salesforce para colocá-lo à disposição dos agentes sem precisar ocupar espaço em uma página de Feed do caso.

Configure o Editor de Feed do caso com o Editor de layout de página avançado

Se sua organização usa ações no recurso de editor, também é possível usar o editor de layout de página avançado para escolher as ações que aparecerão no editor de Feed do caso.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o editor do Feed do caso:
- "Personalizar aplicativo"

Nota: Essa opção é selecionada por padrão para novas organizações no Salesforce que usam o Feed do caso e para organizações que ativarem o Feed do caso após a versão Summer '13.

1. Nas configurações de gerenciamento de objetos para casos, acesse Layouts de página.
2. O modo de acessar a página Configurações de Feed do caso depende do tipo de página com o qual você está trabalhando.
   - Para ver um layout na seção Layouts de página de caso, clique em **Editar**e, em seguida, em **Exibição do feed** no editor de layout de página.
   - Para um layout nos Layouts de página da seção Usuários de Feed do caso, clique no botão e escolha `Editar modo de exibição do feed`. (Essa seção aparece somente para as organizações criadas antes do Spring '14.)
3. Selecione `Usar editor de layout de página para configurar ações`.
4. Clique em **Salvar**.
5. Para acessar o editor do layout de página:

- Para ver um layout na seção Layouts de página de caso, clique em **Editar**.
- Para um layout nos Layouts de página da seção Usuários de Feed do caso, clique no botão e escolha `Editar exibição de detalhes`. (Essa seção aparece somente para as organizações criadas antes do Spring '14.)

6. No editor de layout de página, clique em na seção Ações rápidas no editor do Salesforce Classic.
7. Na paleta, clique em **Ações rápidas**.
8. Arraste as ações que desejar para a seção Ações rápidas no editor do Salesforce Classic. Também é possível arrastar as ações para alterar a ordem em que elas aparecem e remover as ações indesejadas.
   Na página Feed do caso, cerca de cinco ou seis ações são exibidas no editor. O restante é incluído na lista suspensa Mais.
9. Clique em **Salvar**.

Se já tiver usado a página Configurações do Feed do caso anteriormente para configurar o editor, você notará estas diferenças ao alternar para o uso do editor de layout de página avançado:

- A lista de ações aparece na parte superior do editor. Não é mais possível posicionar a lista de ações à esquerda do editor.
- A ação Responder ao cliente foi dividida em suas duas ações componentes: Email e Portal.
- A lista de ações terá uma aparência semelhante à do editor do Chatter em outras páginas.
- As ações padrão do Chatter — Publicar, Arquivar, Vincular, Pesquisar, Perguntar e Thanks — aparecem automaticamente no layout do editor e substituem a ação Escrever nota de caso. É possível alterar a sequência dessas ações e remover qualquer uma que não for necessária.
- A lista suspensa Detalhes/exibição do feed substitui a ação Exibir detalhes do caso.
- As ações personalizadas incluídas anteriormente no editor de Feed do caso não estarão disponíveis. Crie novas ações personalizadas e adicione-as ao editor. Essas novas ações devem usar `publisher.js` em vez de `interaction.js`.
- A página Detalhes do caso expande-se para a largura total, tornando mais fácil ver todas as listas relacionadas e outras informações.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral dos layouts de página do Feed do caso

Criar e editar layouts de feed no feed do caso

Converter layouts de página de usuários do Feed do caso para layouts de página de caso

A partir do Spring '14, facilitamos a criação e personalização de layouts de caso substituindo os layouts de página de usuários do Feed do caso por layouts baseados em feeds de páginas de caso. Ao converter os layouts de página antigos, pode-se usar o editor de layout de página avançado para gerenciá-los e atribuir o Feed do caso aos usuários mais facilmente.

Nota: Os layouts de página dos usuários do Feed do caso só estão disponíveis em organizações criadas antes do Spring '14.

Os layouts de caso baseados em feed incluem os mesmos recursos dos layouts de página para usuários do Feed do caso: um feed, que inclui um editor com ações, filtros de feed, ferramentas, como uma ferramenta de artigos, e componentes da barra lateral, como links e botões personalizados; um painel de destaques; e uma página de detalhes, com listas relacionadas e outras informações aprofundadas sobre o caso. Pode-se usar a ferramenta de atribuição do layout de página padrão para atribuir layouts de páginas de caso baseadas em feed aos usuários — ou seja, não é mais necessário usar conjuntos de permissões ou perfis personalizados para dar aos usuários o acesso ao Feed do caso.

Para converter layouts de página de usuários do Feed do caso para layouts de caso baseados em feeds:

1. Nas configurações de gerenciamento de objetos para casos, acesse Layouts de página.
2. Clique no botão ▾ ao lado de um layout na lista Layouts de página para usuários do Feed do caso e escolha `Converter para um layout de página do caso`.

   Recomendamos usar essa opção para que você possa revisar o layout convertido antes de excluir o original — mas, para poupar tempo, pode-se escolher `Converter para layout de página e excluir`.
3. O layout convertido aparece na lista Layouts de página de caso com o prefixo Convertido. Clique em **Editar** ao lado dele.
4. No editor de layout de página, confirme que o layout inclui os elementos que você quer. Para ver e editar o que está incluído na exibição de feed — inclusive os filtros de feed e componentes de barra lateral — clique em **Exibição do feed**.
5. Quando estiver satisfeito com o layout de página de caso, clique em **Atribuição de layout de página** na lista Layouts de página de caso para atribuí-lo aos perfis de usuário apropriados.

   Nota: Em perfis personalizados com a permissão `Usar o feed de caso` ou perfis com conjuntos de permissão que incluem `Usar o feed de caso`, essas atribuições de página não terão efeito até que você remova a permissão ou o conjunto de permissões. Se a sua organização foi criada entre o Winter '14 e o Spring '14, não é possível remover `Usar o feed de caso` de perfis padrão — portanto, essas atribuições não terão efeito até que você exclua todos os layouts de página de usuários do Feed do caso.
6. Clique em ▾ ao lado da versão mais antiga do layout na lista Layouts de página para usuários do Feed do caso e escolha**Excluir**. Na confirmação que é exibida, clique em **OK**.
7. Se o layout excluído tiver usuários atribuídos, você receberá uma solicitação de escolher outro layout para substituição. Isso é apenas uma formalidade: Depois que você atribui usuários a um layout de página de caso, eles verão isto.

Se você tem vários layouts para usuários do Feed do caso, recomendamos que você os converta e exclua ao mesmo tempo. Após a exclusão do último layout antigo, a lista Layouts de página para usuários do Feed do caso desaparecerá.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar e editar layouts de página:
- "Personalizar aplicativo"

Para atribuir layouts de página:
- "Gerenciar usuários"

CONSULTE TAMBÉM:

Criar e editar layouts de feed no feed do caso

Configure o Editor de Feed do caso com o Editor de layout de página avançado

Configurar casos para Lightning Experience

Para poder usar feed de caso no Lightning Experience, recrie editores padrão com ações rápidas.

As ações rápidas são exibidas em dispositivos móveis, enquanto os editores de feed de caso padrão não são. Para usar o design com feed em primeiro lugar em casos, recrie esses editores como ações rápidas.

- Criar uma ação rápida Registrar uma chamada
- Criar uma ação rápida Alterar status

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar casos para Lightning Experience:
- "Gerenciar casos"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Criar uma ação rápida Registrar uma chamada

Para poder usar feed de caso no Lightning Experience, recrie o editor Registrar uma chamada como uma ação rápida.

1. Nas configurações de gerenciamento de objetos para casos, acesse Botões, Links e Ações.
2. Clique em **Nova ação**.
3. Em `Tipo de ação`, selecione Registrar uma chamada.
4. Em `Tipo de rótulo padrão`, selecione Registrar uma chamada.
5. Clique em **Salvar**.
6. Para escolher os campos exibidos aos usuários, personalize o layout da ação e clique em **Salvar**.
7. Em layouts de página de caso, arraste a nova ação rápida para a seção Ações do Salesforce1 e Lightning Experience e clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar casos para Lightning Experience

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar casos para Lightning Experience:
- "Gerenciar casos"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Criar uma ação rápida Alterar status

Para poder usar feed de caso no Lightning Experience, recrie o editor Alterar status como uma ação rápida.

1. Nas configurações de gerenciamento de objetos para casos, acesse Botões, Links e Ações.
2. Clique em **Nova ação**.
3. Em `Tipo de ação`, selecione Atualizar um registro.
4. Em `Tipo de rótulo padrão`, selecione Alterar status.
5. Clique em **Salvar**.
6. Para escolher os campos exibidos aos usuários, personalize o layout da ação e clique em **Salvar**.
7. Em layouts de página de caso, arraste a nova ação rápida para a seção Ações do Salesforce1 e Lightning Experience e clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar casos para Lightning Experience

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar casos para Lightning Experience:

- "Gerenciar casos"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Ativar modelos de email padrão no Feed do caso

Use modelos de email padrão no Feed do caso para que os agentes de suporte tenham acesso fácil aos modelos de que precisam, com base nos tipos de casos em que estão trabalhando.

Antes de ativar modelos de email padrão, é preciso criar modelos de texto, HTML ou Visualforce e uma classe do Apex que contenha uma lógica de seleção de modelo.

Com os modelos de email padrão, os agentes de suporte respondem aos clientes com maior rapidez, precisão e consistência e de forma mais fácil. Os modelos de email são pré-carregados, de modo que os agentes não precisam procurar os modelos de que precisam antes de escrever o email. Pode-se criar quantos modelos forem necessários e atribuí-los com base nas necessidades da sua empresa. Por exemplo, se seu centro de suporte lidar com problemas relacionados a vários produtos, pode-se criar um modelo específico para cada produto e pré-carregar o modelo adequado com base na origem do caso, assunto ou outros critérios.

Para ativar os modelos de email padrão:

1. Em Configuração, insira *`Configurações de suporte`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de suporte**.
2. Clique em **Editar**.
3. Selecione `Ativar modelos de email padrão`.
4. Escolha a classe Apex que contém a lógica de seleção do seu modelo.
5. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Criar ações de envio para processos de aprovação de emails

Criar processos de aprovação para rascunhos de email

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar os modelos de email padrão:

- "Personalizar aplicativo"

Criar ações de envio para processos de aprovação de emails

Use ações de envio para poupar o tempo dos agentes de suporte, garantindo que as mensagens de email sejam enviadas automaticamente ao final de um processo de aprovação.

Nota: As ações de envio estão disponíveis apenas em organizações que têm os rascunhos de email ativados.

1. Em Configuração, insira *Ações de envio* na caixa Busca rápida e selecione **Ações de envio**.
2. Clique em **Nova ação de envio**.
3. Selecione Mensagem de email na lista suspensa do objeto.
4. Insira um nome exclusivo para a ação.
5. Se desejar, insira uma descrição para a ação.
6. Clique em **Salvar**.

Depois de criar uma ação de envio, crie um processo de aprovação que a inclua.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ações de envio:
- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Ativar modelos de email padrão no Feed do caso

Criar processos de aprovação para rascunhos de email

Processos de aprovação determinam como sua organização lida com rascunhos de mensagens de email, especificando, por exemplo, quais mensagens exigem aprovação e se os aprovadores são atribuídos automaticamente. Crie processos de aprovação personalizados com base nas necessidades da empresa.

1. Ativar emails de rascunho.

   Embora seja possível criar processos de aprovação para mensagens de email sem essa etapa, esses processos não serão acionados até que sua organização tenha rascunhos de email disponíveis.

2. Criar uma ação de envio.

   As ações de envio asseguram que as mensagens de email sejam enviadas assim que forem aprovadas.

3. Criar processos de aprovação.

   Verifique se você escolheu Mensagem de email, na lista suspensa Gerenciar processos de aprovação para: lista suspensa.

4. Para dar a certos usuários, como os agentes de suporte sênior, a capacidade de escolher se desejam enviar uma mensagem de email para aprovação ou simplesmente enviar a mensagem, atribua um perfil a eles que tenha a permissão `Ignorar aprovação de email` selecionada.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar processos de aprovação:
- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Ativar modelos de email padrão no Feed do caso

Renomear ações e filtros de feed no Feed do caso

Renomear as ações do Feed do caso e filtros de feed para que correspondam os termos que a sua empresa usa.

Por exemplo, se a sua empresa se refere ao seu portal como uma comunidade de clientes, é possível renomear a ação Portal como "Comunidade de clientes".

1. Em Configuração, insira *Renomear guias e rótulos* na caixa Busca rápida e selecione **Renomear guias e rótulos**.
2. Clique em **Editar** ao lado de Casos na lista de guias padrão.
3. Clique em **Avançar**.
4. Localize o rótulo que deseja alterar na lista Outros rótulos.
5. Digite o novo nome do rótulo na caixa de texto ao lado dele.
6. Se o novo rótulo começa com um som vocálico, marque Começa com som de vogal.
7. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para renomear ações e filtros de feed:

- "Personalizar aplicativo"

  OU

  "Exibir configuração"

  E

  Designação como tradutor

Automatizando Centros de contatos

Configurar o suporte ao cliente

Se a sua organização usa casos e soluções, configure recursos automatizados de suporte para tornar os processos de suporte mais eficientes.

Em Configuração:

- Insira *Horário comercial* na caixa Busca rápida e selecione **Horário comercial** para definir o horário de suporte de sua organização.
- Insira *Regras de atribuição* na caixa Busca rápida e selecione **Regras de atribuição de caso** para criar regras para encaminhamento automático de casos.
- Insira *Horário comercial* na caixa Busca rápida e selecione **Regras de escalação** para criar regras para escalação automática de casos.
- Insira *Configurações de suporte* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de suporte** para personalizar modelos de email e padrões para recursos de suporte automatizados.
- Insira *Regras de resposta automática* na caixa Busca rápida e selecione **Regras de resposta automática a casos** para configurar regras que enviam email para clientes quando eles remetem casos por meio de uma das fontes a seguir.
  - Um formulário Web-to-Case
  - Uma mensagem Email-to-Case
  - Uma mensagem Email-to-Case On-Demand

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

As opções de configuração de suporte disponíveis variam de acordo com a edição do Salesforce que você possui.

  - Um Portal de clientes
  - Um portal de auto-atendimento

- Insira *Email-to-Case* na caixa Busca rápida e selecione **Email-to-Case** para configurar a capacidade de capturar emails de clientes como casos. Essa configuração especifica como o conteúdo de cada email de cliente preenche automaticamente os campos de caso.

Para recursos de suporte relacionados a soluções, em Configuração, insira *Solução* na caixa Busca rápida e, em seguida:

- Selecione **Categorias da solução** para configurar categorias para que os usuários possam classificar as soluções criadas.
- Selecione **Configurações de solução** para ativar opções específicas para soluções.

Para recursos de suporte adicionais, em Configuração, insira *Autoatendimento* na caixa Busca rápida e, em seguida:

- Selecione **Soluções públicas** para configurar soluções públicas para os clientes usarem ao buscar soluções.
- Selecione **Web-to-Case** para configurar a capacidade de capturar casos em seu site.
- Selecione **Configurações** sob Portal de autoatendimento para configurar o portal da web de sua organização para que os clientes registrem casos e pesquisem soluções.

Nota: A partir do início de 2012, o portal de autoatendimento não está disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

Para recursos de suporte relacionados a um Portal de clientes do Salesforce, em Configuração, insira *Portal de clientes* na caixa Busca rápida e, em seguida:

- Selecione **Configurações do portal de clientes** para configurar o Portal de clientes da organização para que seus clientes possam registrar casos, pesquisar soluções e acessar os objetos personalizados que você possa ter criado para eles.

Para recursos de suporte relacionados ao Salesforce CRM Call Center, em Configuração, insira *Call Center* na caixa Busca rápida e, em seguida:

- Selecione **Call Centers** para configurar novos call centers e gerenciar os usuários atribuídos a eles.
- Selecione **Números da lista telefônica** para configurar números de telefone adicionais que possam ser pesquisados em uma lista de números de telefone do usuário do call center.
- Selecione **Layouts do SoftPhone** para configurar os layouts usados para exibir informações sobre chamadas em um SoftPhone do usuário do call center.

Para criar filas de suporte para casos ou objetos personalizados, em Configuração insira *Filas* na caixa Busca rápida e selecione **Filas**.

Os recursos de suporte incluem a capacidade de notificar clientes quando o caso deles é criado manualmente ou pela Web, ou quando o caso está resolvido. Você também pode notificar usuários automaticamente quando um caso é escalado, criado ou reatribuído. Para usar emails de notificação, você deve criar modelos de email para cada tipo de notificação.

CONSULTE TAMBÉM:

Folha de dicas do administrador: Configurando o suporte ao cliente

Folha de dicas do administrador: Obtendo o máximo do seu portal de autoatendimento

Guia de configuração do administrador: Guia de implementação de autoatendimento

Guia de configuração do administrador: Guia de implementação de gerenciamento de caso

Personalizar as configurações de suporte

Escolha modelos padrão para tarefas comuns, como criar e fechar casos, e ative recursos automatizados para deixar os seus processos de suporte mais eficientes.

Para trabalhar com essas configurações, em Configuração, insira *Configurações de suporte* na caixa Busca rápida, selecione **Configurações de suporte** e clique em **Editar**.

Campo	Descrição
Proprietário padrão do caso	O usuário ou a fila atribuída automaticamente a todos os casos que não correspondem a nenhuma entrada de regra de atribuição de caso. Esse usuário deve estar Ativo.
Notificar proprietário padrão do caso	Marque essa caixa de seleção para notificar o proprietário do caso padrão quando um caso for atribuído a ele. Se o novo proprietário for uma fila, a notificação será enviada ao endereço de email da fila. As notificações são geradas pelo sistema e não podem ser modificadas.
Definição de tipo de registro	Indica que tipo de registro atribuir aos casos criados pelos usuários que aplicam as regras de atribuição. Selecione entre estas duas opções: • Manter o tipo de registro existente para que os novos casos mantenham o tipo de registro do criador • Substituir o tipo de registro existente pelo tipo de registro padrão do encarregado para substituir o tipo de registro do criador nos novos casos
Usuário automatizado do caso	O usuário incluído na lista relacionada Histórico de casos para alterações automatizadas do caso. Alterações automatizadas do caso podem ocorrer em regras de atribuição, regras de escalação, Email-to-Case On-Demand ou casos registrados no portal de Autoatendimento. Esse usuário precisa ter o perfil Administrador do sistema ou as permissões "Modificar todos os dados" e "Enviar email".
Modelo de criação de caso	O modelo usado para notificar os contatos de que seus casos foram criados manualmente por um agente de suporte. A notificação é opcional e é acionada por uma caixa de seleção na página de edição do caso. Esse modelo deve estar Disponível para uso.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para alterar configurações de suporte:

- "Gerenciar casos"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Campo	Descrição
Modelo de caso atribuído	O modelo usado para notificar os usuários de que um caso foi atribuído manualmente a eles por um administrador ou por outro usuário. A notificação é opcional e é acionada por uma caixa de seleção na página Alterar proprietário do caso. Esse modelo deve estar Disponível para uso.
Modelo de fechamento de caso	O modelo usado para notificar os contatos de que um caso foi fechado. A notificação é opcional e é acionada por uma caixa de seleção na página Fechar caso. Esse modelo deve estar Disponível para uso.
Novos casos visíveis no portal	Marca automaticamente a caixa de seleção Visível no portal de autoatendimento de todos os novos casos, incluindo os casos criados com o Web-to-Case, com o Email-to-Case e com o Email-to-Case On-Demand. Independentemente desse padrão, os usuários que criarem novos casos poderão definir manualmente a caixa de seleção Visível no portal de auto-atendimento. Se estiver usando as Comunidades do Salesforce, esta configuração não se aplicará a usuários parceiros ou clientes que exibem casos em comunidades. A visibilidade do novo caso nas comunidades é controlada por regras de compartilhamento.
Ativar notificação de comentário do caso para contatos	Marque essa caixa de seleção para notificar os contatos quem não é usuário do portal de Autoatendimento quando um comentário do caso foi modificado ou adicionado a um caso. Se você selecionar essa configuração, clique em Modelo de comentário do caso e escolha o modelo de email a ser usado para essas notificações. Esse modelo deve estar Disponível para uso.
Notificar proprietário do caso sobre novos comentários do caso	Marque essa caixa de seleção para notificar o proprietário do caso quando um usuário adiciona um comentário público ou privado a um caso. Se você selecionar essa configuração, os proprietários do caso não poderão optar por receber esses avisos. (Os avisos não são enviados aos proprietários inativos do caso.)
Acionadores iniciais ativados	Marque essa caixa de seleção para ativar acionadores iniciais para regras de escalação e suas ações. Você pode configurar uma regra de escalação para que execute uma ação quando um caso permanecer sem solução por determinado número de horas. A hora especificada em Duração determina quando o Salesforce executará a ação de escalação. Ative os acionadores iniciais para garantir que suas ações de escalação sejam acionadas antes das horas de Duração especificadas.

Campo	Descrição
Ativar soluções sugeridas	Marque essa caixa de seleção para ativar o botão **Soluções sugeridas** nas páginas de detalhes do caso, para que os agentes possam propor soluções específicas para ajudar a selecionar casos.
Ativar artigos sugeridos	Selecione essa opção para fornecer artigos sugeridos na lista relacionada Artigos. Você pode disponibilizar os artigos sugeridos em todos os canais do Salesforce Knowledge, exceto na base de conhecimento pública.
Enviar notificações de caso do endereço do sistema	Marque essa caixa de seleção para especificar que as notificações de comentário, anexo e atribuição do caso enviadas a proprietários do caso sejam enviadas de um endereço do sistema, em vez do endereço do usuário que atualizou o caso. Notificações do sistema exibem um endereço de email "De" "noreply@salesforce.com" e um "Nome" de email relacionado com a mensagem, como "Notificação de comentário do caso". Você pode marcar essa caixa de seleção para impedir que usuários do autoatendimento ou do portal de clientes que atualizam seus casos recebam emails de aviso de ausência do escritório de proprietários do caso.
Notificar proprietários do caso quando a propriedade do caso mudar	Marque essa caixa de seleção para definir automaticamente Enviar email de notificação sobre os casos quando os usuários mudarem o proprietário de um caso para outro usuário. Isso ajuda a evitar que os usuários se esqueçam de notificar os outros usuários que eles são o novo proprietário de um caso. A seleção dessa configuração *não* seleciona automaticamente Enviar email de notificação quando os usuários alteram o proprietário de um caso para uma fila.
Mostrar status fechado no campo de status do caso	Marque essa caixa de seleção para adicionar o status fechado ao campo de Status dos casos. Assim, os agentes podem fechar os casos sem ter de clicar no botão **Fechar caso** e atualizar as informações nos layouts de página de caso fechado. Selecionar Mostrar status fechado no campo de status do caso não remove o botão **Fechar** dos modos de exibição de listas de casos. Em vez disso, ele adiciona Fechado à lista de status disponíveis para os usuários escolherem quando selecionam vários casos e clicam em **Alterar status** nos modos de exibição de listas de casos.
Ocultar o botão Salvar e Fechar e Links Cls	Após selecionar Mostrar status fechado no campo de status do caso conforme descrito acima, você poderá marcar essa caixa de seleção de forma que o botão Salvar e fechar nas páginas de edição do caso e os links **Cls** nas listas relacionadas Casos não sejam exibidos desnecessariamente. Em

Campo	Descrição
	vez disso, os usuários fecham os casos por meio do campo `Status` e do botão **Salvar**.
`Tamanho do corpo do item do feed de email`	Controle o tamanho dos itens de feed de email estabelecendo um limite de caracteres no corpo do item dele. É possível definir o limite de caracteres como: • Pequeno = 400 caracteres (padrão) • Médio = 1.200 caracteres • Grande = 5.000 caracteres • Personalizado = um valor entre 400 e 5.000 caracteres Se o corpo do item do feed de email passar do limite de caracteres, os usuários podem clicar em **Mais** para ver o restante.
`Linhas em branco no corpo do item do feed de email`	Marque essa caixa de seleção para economizar espaço no Feed do caso removendo as linhas em branco do corpo dos itens de feed de email.
`Recolher emails anteriores no corpo do item do feed de email`	Marque essa caixa de seleção para mostrar apenas os emails mais recentes no corpo do item do feed de email. Os usuários podem clicar em **Mais** para ver emails anteriores na conversa.
`Ativar modelos de email padrão ou o manipulador padrão para Ação email`	Marque essa caixa de seleção para especificar uma classe do Apex que carrega um modelo de email padrão no Feed de caso. Você também pode marcar essa caixa de seleção para especificar os valores padrão nos campos de email que o Feed de caso pode preencher automaticamente nos emails.

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o suporte ao cliente

Definir os horários comerciais

Especifique o horário em que a equipe de suporte está disponível para atender os clientes. Isso contribui para que os processos do departamento, como escalações e marcos, sejam mais precisos.

A configuração de horas comerciais permite que você aplique fusos horários específicos e locais para:

- Marcos em processos de direitos
- Processos de habilitação
- Casos
- Regras de escalação de casos

Você também pode disponibilizar o campo `Horário comercial` na página Layout do caso, para que os agentes de suporte possam configurar os horários em que uma equipe de suporte está disponível para trabalhar no caso. Por padrão, o horário comercial é definido como 24 horas, sete dias na semana, no fuso horário padrão especificado no perfil de sua organização.

Além disso, os usuários com a permissão "Personalizar aplicativo" podem associar o horário comercial às regras de escalação de modo que, quando os detalhes de um caso corresponderem aos critérios de uma regra de escalação, o caso seja atualizado e escalado automaticamente com os horários e os locais contidos na regra. Por exemplo: um caso atualizado com o horário comercial de Los Angeles só é escalado quando uma equipe de suporte de Los Angeles está disponível.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir os horários comerciais:

- "Gerenciar feriados em horário comercial"

Para definir os horários comerciais:

1. Em Configuração, insira *`Horário comercial`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Horário comercial**.
2. Clique em **Novo horário comercial**.
3. Insira um nome para o horário comercial.

   Recomendamos o uso de um nome que lembre os usuários de um local ou fuso horário quando exibirem o horário comercial em um caso, processo de direitos ou marco. Por exemplo, se o horário comercial se aplicar a um centro de suporte em São Francisco, você pode usar o nome *`Horário comercial de São Francisco`*.
4. Clique em `Ativo` para que os usuários possam associar o horário comercial a casos, regras de escalação marcos e processos de direitos.
5. Se preferir, clique em `Usar este horário comercial como padrão` para definir o horário comercial como o horário comercial padrão em todos os novos casos.

   É possível atualizar o horário comercial padrão em casos com o horário padrão em regras de escalação se os casos corresponderem aos critérios da regra de escalação e a regra estiver definida para substituir o horário comercial.
6. Na lista suspensa `Fuso horário`, escolha um fuso horário a ser associado ao horário comercial.
7. Defina seu horário comercial para cada dia da semana.
   - Se a sua equipe de suporte está disponível o dia todo, todos os dias, marque a caixa de seleção `24 horas`.
   - Escolha os horários iniciais e finais para os horários comerciais. Se o horário que você deseja não estiver disponível, clique no campo e digite.
   - Deixe em branco os horários inicial e final do horário comercial e a caixa de seleção `24 horas` desmarcada para indicar que a equipe de suporte não está disponível no dia em questão.
8. Clique em **Salvar**.

Depois de configurar o horário comercial, é possível associá-lo a:

- Regras de escalação, de modo que, quando os detalhes de um caso corresponderem aos critérios de uma regra de escalação, o caso seja atualizado e escalado com o horário comercial contido na regra.
- Feriados, de forma que o horário comercial e quaisquer regras de escalação associadas aos horários comerciais sejam suspensos durante as datas e horas especificadas nos feriados.
- Marcos em processos de direitos para que o horário comercial possa mudar de acordo com a gravidade do caso.
- Processos de direitos, para que você possa usar o mesmo processo de direitos em casos com horários comerciais diferentes.

CONSULTE TAMBÉM:

Diretrizes para configurar o horário comercial

Configurar feriados do suporte

Configurar o suporte ao cliente

Diretrizes para configurar o horário comercial

Para deixar os seus processos de suporte mais precisos, defina quando a equipe de suporte está disponível para atender os clientes. Há algumas diretrizes que devem ser consideradas ao configurar o horário comercial.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

- Depois de definir o horário comercial, adicione o campo de pesquisa `Horário comercial` aos layouts de caso e defina a segurança no nível de campo no campo `Horário comercial`. Desse modo, os usuários podem exibir e atualizar o horário comercial de um caso.
- O horário comercial em um caso é definido automaticamente como o horário comercial padrão de sua organização, a menos que o caso corresponda aos critérios em uma regra de escalação associada a horários comerciais diferentes.
- O Salesforce calcula automaticamente os horários de verão para os fusos horários disponíveis para horários comerciais. Com isso, você não precisa configurar regras referentes a fusos horários.
- O horário comercial der um caso inclui horas, minutos e segundos. No entanto, se o horário comercial é de menos de 24 horas, o sistema ignora os segundos do último minuto antes do final desse horário. Por exemplo, suponha que sejam 4:30 PM e que o horário comercial termine às 5:00 PM. Se você tem um marco com uma meta em 30 minutos, é mais comum dizer que a meta é às 5:00 PM, não às 4:59 PM. Para acomodar isso, o sistema para de contar os segundos depois das 17h00. Se os segundos fossem contados das 17h00:00 às 17h00:59, a meta de 30 minutos ocorreria depois do ponto de corte da meta às 17h00:00 e passaria para o dia seguinte.
- As regras de escalação só são aplicadas durante os horários comerciais aos quais estão associadas.
- É possível atualizar casos associados com horários comerciais que não estão mais ativos sem ter que reativar horários comerciais.
- Não é possível incluir o campo `Horário comercial` em modos de exibição de lista ou relatórios.
- É possível criar vários horários comerciais para equipes de suporte que trabalhem no mesmo fuso horário, mas em horários diferentes.
- Para simplificar, recomendamos criar um conjunto de horários comerciais para cada centro de suporte.
- Você não pode desativar o horário comercial que está incluído nas regras de escalação. Você deve removê-los primeiro das regras de escalação.
- Você pode associar até 1000 feriados a cada grupo de horários comerciais.
- Tenha em mente que existe uma hierarquia para a aplicação do horário comercial. O horário comercial aplicado a um marco substitui o horário comercial aplicado a um processo de direitos, que substitui o horário comercial aplicado a um caso. Se nenhum horário

comercial é configurado no marco, o Horário comercial do processo de direitos é usado. Se nem o Horário comercial do marco nem o Horário comercial do direito são configurados, o horário comercial do caso é usado.

CONSULTE TAMBÉM:

Definir os horários comerciais

Configurar feriados do suporte

Configurar feriados do suporte

Os feriados permitem especificar as datas e horas nas quais sua equipe de suporte ao cliente não estará disponível. Depois de criar um feriado, você pode associá-lo a horários comerciais para suspender esses horários e regras de escalação durante as datas e horários dos feriados.

Por exemplo, você poderia criar um feriado chamado Ano Novo começando às 20h em 31 de dezembro e terminando às 9h do dia 2 de janeiro. As regras de escalação e marcos de direitos não seriam aplicadas durante o feriado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir feriados:
- "Gerenciar feriados em horário comercial"

1. Em Configuração, insira *Feriados* na caixa Busca rápida e selecione **Feriados**.
2. Clique em **Novo** ou em **Clonar** ao lado de um feriado transcorrido.

   Você só pode clonar feriados passados.
3. Insira um nome para o feriado.
4. Insira uma data para o feriado.

   Se você quiser que o feriado ocupe mais de um dia:

   a. Marque a caixa de seleção Feriado recorrente.

   b. Digite o primeiro dia do feriado no campo Data de início.

   c. Desmarque a caixa de seleção Sem data de término no campo Data de término.

   d. Digite o último dia do feriado no campo Data de término.
5. Você também pode:
   - Especificar os horários exatos em que ocorre o feriado, para isso desmarcando a caixa de seleção Dia inteiro próximo ao campo Hora e digitando os horários exatos.
   - Marcar a caixa de seleção Feriado recorrente para agendar a recorrência do feriado durante datas e horas específicas:
     - No campo Frequência, selecione a frequência com que ocorre o feriado. Ao clicar nos campos Diário, Semanal ou Mensal, são exibidas mais opções, que permitem refinar os critérios de frequência.
     - Nos campos Data de início e Data de término, especifique as datas em que você deseja que o feriado seja recorrente.

       Será exibida a seguinte mensagem de erro se você selecionar uma data de início e de término que não correspondam à frequência selecionada: O feriado recorrente não possui ocorrência.
6. Clique em **Salvar**.
7. Clique em **Adicionar/remover** na lista relacionada Horário comercial.

8. Use **Adicionar** e **Remover** para escolher os horários comerciais que você deseja associar ao feriado. Você pode associar o feriado a diversos horários comerciais.

CONSULTE TAMBÉM:

Diretrizes para criar feriados de suporte

Definir os horários comerciais

Configurar o suporte ao cliente

Diretrizes para criar feriados de suporte

Os feriados permitem especificar as datas e horas nas quais sua equipe de suporte ao cliente não estará disponível. Há algumas diretrizes a serem consideradas ao configurar feriados e trabalhar com eles.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

- Você pode associar até 1000 feriados a cada grupo de horários comerciais.
- Os feriados adquirem automaticamente o fuso horário do horário comercial ao qual eles estão associados. Por exemplo, se você associar um feriado a um horário comercial no Horário padrão do Pacífico, ele será vigente no horário comercial do Horário padrão do Pacífico
- Você só pode adicionar aos feriados um horário comercial marcado como `Ativo`.
- Os nomes dos feriados não precisam ser exclusivos. Por exemplo, você pode criar vários feriados com o nome *`Ano novo`*.
- Atualmente, os resultados do relatório *não* consideram os feriados.
- Se uma atualização do painel for agendada para recorrer em um dia específico de cada mês, o feriado só será recorrente nos meses que tiverem esse dia específico. Por exemplo: se você agendar um feriado no dia 31 de todo mês, ele só será recorrente nos meses que tiverem 31 dias. Se você quiser que o feriado recorra no último dia de cada mês, escolha os últimos na lista suspensa `No dia de cada mês`.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar feriados do suporte

Definir os horários comerciais

Configurar regras de atribuição

Defina condições que determinam como leads ou casos são processados.

1. Em Configuração, insira *Regras de atribuição* na caixa Busca rápida e selecione **Regras de atribuição de lead** ou **Regras de atribuição de caso**.
2. Escolha **Novo** e dê um nome à regra. Especifique se esta deve ser a regra ativa para leads ou casos criados manualmente e por meio da Web e email. Em seguida, clique em **Salvar**.
3. Para criar entradas de regras, clique em **Novo**. Para cada entrada, você pode especificar:

Campo	Descrição
Pedido	Define a ordem em que a entrada será processada na regra, por exemplo, *1*, *2*, *3*. O Salesforce avalia cada entrada em ordem e tenta localizar uma equivalência para os critérios da entrada. Assim que uma correspondência é encontrada, o Salesforce processa o item e interrompe a avaliação das entradas de regras do item. Se não forem encontradas correspondências, o item é reatribuído ao proprietário Web-to-Lead padrão, ao administrador que esteja fazendo uma importação de leads ou ao proprietário do caso padrão.
Critérios	Especifica condições que devem ser atendidas pelos leads ou casos para que a atribuição seja efetuada. Insira os critérios da regra. • Escolha critérios forem atendidos e selecione os critérios do filtro a que um registro deve satisfazer ao acionar a regra.Por exemplo, configure o filtro de um caso para *Prioridade igual a alta* se quiser registros de caso com o campo Prioridade marcado como Alta para acionar a regra. Se a sua organização usa vários idiomas, insira valores de filtro no idioma padrão da sua organização. Você pode adicionar até 25 critérios de filtro, com até 255 caracteres cada. Ao usar listas de opções para especificar os critérios de filtro, os valores selecionados são armazenados no idioma padrão da organização. Se você editar ou clonar os critérios de filtro existentes, primeiro defina o Idioma padrão na página de Informações sobre a empresa para o mesmo idioma que foi usado para definir os critérios de filtro originais. Caso contrário, os critérios de filtro podem não ser avaliados como esperado. • Escolha fórmula avaliada como verdadeira e insira uma fórmula que retorne o valor "Verdadeiro" ou "Falso". O Salesforce acionará a regra se a fórmula retornar "Verdadeiro". Por exemplo, a fórmula AND(ISCHANGED(Priority), ISPICKVAL (Priority, "Alto")) aciona uma regra que muda o proprietário de um caso quando o campo Prioridade é alterado para Alto. Se sua condição usar um campo personalizado, a entrada da regra será automaticamente excluída se o campo personalizado for excluído.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Regras de atribuição de lead disponíveis em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Regras de atribuição de caso disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar regras de atribuição:

- "Personalizar aplicativo"

Campo	Descrição
`Usuário`	Especifica o usuário ou a fila a que o lead ou o caso será atribuído caso atenda à condição. Os usuários especificados aqui não podem ser marcados como "inativos" e devem ter permissão "Ler" em leads e casos. Nota: Você não pode revogar a permissão "Ler" dos leads ou casos de usuários atribuídos a uma regra. Se a sua organização utiliza divisões, os leads serão atribuídos à divisão padrão da fila ou do usuário especificado nesse campo. Os casos herdarão a divisão do contato ao qual estiverem relacionados ou serão atribuídos à divisão global padrão se nenhum contato for especificado.
`Não reatribuir proprietário`	Especifica que o proprietário atual em um lead ou caso não será reatribuído ao lead ou caso quando for atualizado.
`Modelo de email`	Especifica o modelo a ser utilizado para o email que é enviado automaticamente ao novo proprietário. Se um modelo não for especificado, não serão enviados emails. Ao atribuir um lead ou caso para um fila, a notificação vai para o endereço do `Email da fila` especificado para a fila e todos os membros da fila.
`Equipes de caso predefinidas`	Especifica as equipes de caso predefinidas a serem adicionadas a um caso quando ela corresponder à condição. Uma equipe de caso é um grupo de pessoas que trabalham juntas em um caso, como um representante de suporte, um gerente de suporte e um gerente de produto. Clique no ícone de Pesquisa ( ) para selecionar uma equipe de caso predefinida a ser adicionada à regra de atribuição. Para adicionar outras equipes de caso predefinidas, clique em **Adicionar linha** para adicionar uma nova linha com a qual você possa editar uma equipe de caso predefinida.
`Substituir quaisquer equipes de caso predefinidas no caso`	Especifica que quaisquer equipes de caso predefinidas sejam substituídas pelas equipes de caso predefinidas na condição, quando o caso corresponder à condição.

Depois de criar a entrada, clique em **Salvar** ou **Salvar e novo** para salvar a entrada e criar mais entradas.

Dica: Crie uma regra perfeita sempre criando a última entrada de regra sem nenhum critério. Essa entrada de regra identifica todos os leads ou casos não atribuídos pelas entradas de regra anteriores.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibindo e editando regras de atribuição

Gerenciando regras de atribuição

Exibindo e editando regras de atribuição

Para exibir e editar regras de atribuição:

- Para editar o nome de uma regra, clique em **Renomear** ao lado do nome da regra.
- Para editar as entradas de uma regra, escolha o nome desejado na lista de regras. Clique em **Novo** para adicionar uma entrada; escolha **Editar** ou **Excluir** para editar ou excluir uma entrada; selecione **Reordenar** para alterar a ordem em que as entradas são aplicadas.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar regras de atribuição
Gerenciando regras de atribuição

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Regras de atribuição de lead disponíveis em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Regras de atribuição de caso disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para alterar regras de atribuição:

- "Personalizar aplicativo"

Para exibir regras de atribuição:

- "Exibir configuração"

Gerenciando regras de atribuição

Crie regras de atribuição para automatizar a geração de leads e os processos de suporte da sua organização.

- **Regras de atribuição de lead** — Especifique como os leads são atribuídos a usuários ou filas quando criados manualmente, capturados na web ou importados por meio do Assistente de importação de dados.
- **Regras de atribuição de caso** — Determine como os casos serão atribuídos aos usuários ou colocados em filas quando forem criados manualmente, por meio do Web-to-Case, do Email-to-Case, do Email-to-Case On-Demand, do portal de autoatendimento, Portal de clientes, Outlook ou Lotus Notes.

Normalmente, a sua organização tem uma regra para cada finalidade genérica. Por exemplo, uma regra de atribuição de cliente potencial para importação e uma regra de atribuição de cliente potencial diferente para clientes potenciais gerados na Web ou uma regra de atribuição de caso para uso padrão e uma regra de atribuição de caso para uso em feriados. Para cada tipo de regra, somente uma regra pode estar em vigor em dado momento.

Cada regra consiste em várias entradas de regras que especificam exatamente como os leads ou casos devem ser atribuídos. Por exemplo, a regra de atribuição de caso padrão pode ter duas entradas: os casos com "Tipo igual a Gold" são atribuídos à fila do "Gold Service", e os casos com "Tipo igual a Silver" são atribuídos à fila do "Silver Service".

Para criar uma regra de atribuição, em Configuração, insira *Regras de atribuição* na caixa `Busca rápida` e selecione **Regras de atribuição de lead** ou **Regras de atribuição de caso**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Regras de atribuição de lead disponíveis em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Regras de atribuição de caso disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar regras de atribuição:

- "Personalizar aplicativo"

Regra de atribuição de amostra

A regra de atribuição de casos a seguir atribui um caso a uma fila específica com base na classificação da conta:

`Nome da regra` — *`Atribuição de conta Hot`*

`Entradas da regra:`

Pedido	Critérios	Atribuir a
1	*`ISPICKVAL(Account.Rating, "Muito importante")`*	*`Fila de suporte da camada 1`*
2	*`OR( ISPICKVAL(Account.Rating, "Importante") , ISPICKVAL(Account.Rating, "Pouco importante") )`*	*`Fila de suporte da camada 2`*

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar regras de atribuição

Exibindo e editando regras de atribuição

Configurar regras de resposta automática

Envie respostas automáticas de email para envios de caso ou lead baseados nos atributos do registro. Configure as regras de resposta automática para enviar respostas rápidas aos clientes informando-os de que alguém em sua empresa recebeu sua consulta ou detalhes sobre seu problema.

Crie regras de resposta automática para leads capturados por um formulário Web-to-Lead e para casos enviados através de:

- Portal de autoatendimento
- Portal de clientes
- Formulário Web-to-Case
- Mensagem Email-to-Case
- Mensagem do Email-to-Case On-Demand

Crie quantas regras de resposta quiser com base em qualquer atributo do lead ou caso de entrada. Lembre-se que é possível ativar apenas uma regra para leads e uma para casos por vez. Os representantes de vendas e de serviço podem localizar as respostas de email na lista relacionada Histórico de atividades do lead ou contato e na lista relacionada Email nos casos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar regras de resposta automática:
- "Personalizar aplicativo"

Criando regras de resposta automática

Para criar uma regra de resposta Web-to-Lead, em Configuração, insira *`Regras de resposta automática`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Regras de resposta automática de lead**. Para criar uma regra de resposta para casos, em Configuração, insira *`Regras de resposta automática`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Regras de resposta automática a casos**. Na página Regras de resposta automática:

1. Clique em **Novo**.
2. Insira o nome da regra.
3. Marque a caixa de regra ativa para que essa seja a única regra ativada.
4. Clique em **Salvar**.
5. Crie entradas para a regra.

Criando entradas para a regra de resposta

1. Clique em **Novo** na página de detalhes da regra.
2. Insira um número para especificar a ordem em que essa entrada deve ser processada.

   As entradas são processadas nessa ordem até que uma delas corresponda à regra, e, então, o email é enviado usando o modelo especificado. Se nenhuma regra de resposta se aplicar, a regra usará o modelo padrão especificado na página Configurações do Web-to-Case ou Configurações do Web-to-Lead.

   Nota: Para elaborar uma regra perfeita, crie sempre a última entrada de regra sem nenhum critério. Essa entrada de regra identificará todos os leads ou casos não detectados pelas entradas anteriores. Isso é especialmente importante para o Email-to-Case e para o Email-to-Case On-Demand, que não têm modelos padrão.

3. Insira os critérios da regra:
   - Escolha `os critérios foram atendidos` e selecione o critério de filtro que um registro deve satisfazer para acionar a regra. Por exemplo, defina o filtro de um caso como *`Prioridade igual a Alta`*, se quiser que o campo `Prioridade` dos registros de caso seja marcado como Alta para acionar a regra.

Se a sua organização usa vários idiomas, insira valores de filtro no idioma padrão da sua organização. Você pode adicionar até 25 critérios de filtro, com até 255 caracteres cada.

Ao usar listas de opções para especificar os critérios de filtro, os valores selecionados são armazenados no idioma padrão da organização. Se você editar ou clonar os critérios de filtro existentes, primeiro defina o `Idioma padrão` na página de Informações sobre a empresa para o mesmo idioma que foi usado para definir os critérios de filtro originais. Caso contrário, os critérios de filtro podem não ser avaliados como esperado.

- Escolha `fórmula avaliada como verdadeira` e insira uma fórmula que retorne o valor "Verdadeiro" ou "Falso". O Salesforce acionará a regra se a fórmula retornar "Verdadeiro". Por exemplo, a fórmula `AND(ISPICKVAL(Priority,"Alto"),Version<4.0)` aciona uma regra que responde automaticamente com o modelo selecionado se o campo `Prioridade` em um caso estiver definido como Alto e o valor de um campo personalizado chamado `Versão` no caso for inferior a quatro.

4. Digite o nome a ser incluído na linha De da mensagem de resposta automática.
5. Digite o endereço de email a ser incluído na linha De da mensagem de resposta automática. Esse deve ser um dos endereços de email verificados da organização ou o endereço de email do seu perfil de usuário do Salesforce, e deve ser diferente dos endereços de encaminhamento usados para Email-to-Case.
6. Se desejar, insira um endereço de resposta.
7. Selecione um modelo de email.
8. Se você estiver criando uma entrada de regra de resposta para Email-to-Case, selecione `Enviar resposta a todos os destinatários` para enviar mensagens de resposta automática a qualquer pessoa incluída nos campos `Para` e `Cc` na mensagem original.
9. Salve seu trabalho.

CONSULTE TAMBÉM:

Diferenças entre regras de resposta automática e alertas de fluxo de trabalho

Diferenças entre regras de resposta automática e alertas de fluxo de trabalho

As regras de resposta automática e os alertas de fluxo de trabalho por email fornecem funcionalidade semelhante. A tabela a seguir lista algumas das diferenças entre os alertas do fluxo de trabalho e as regras de resposta automática para ajudá-lo a determinar qual processo usar:

Tipo de processo	Projetado para	Executado quando	Envia email para	Número de emails enviados
Alertas de email do fluxo de trabalho	Notificações às partes interessadas.	Um caso ou lead é criado ou editado.	Qualquer pessoa que você escolher.	Envia um email para cada alerta. Cada regra de fluxo de trabalho pode ter até: • 10 alertas por email como ações imediatas • 10 alertas por email por acionador de tempo como ações dependentes de tempo • 10 acionadores de tempo

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

As regras de resposta automática estão disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O fluxo de trabalho está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Tipo de processo	Projetado para	Executado quando	Envia email para	Número de emails enviados
Regras de resposta automática	Resposta inicial ao contato que criou um caso ou a pessoa que enviou o lead na Web.	Um caso ou lead é criado.	Contato em um caso ou a pessoa que enviou o lead na web.	Envia um email com base nos primeiros critérios da entrada de regras correspondente em uma sequência de entradas de regras.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar regras de resposta automática

Configurando regras de escalação

Cada regra define uma condição que determina de que forma os casos são processados.

Para criar uma regra de escalação:

1. Em Configuração, insira *Regras de escalação* na caixa Busca rápida e selecione **Regras de escalação**.
2. Escolha **Novo** e dê um nome à regra. Especifique se esta será a regra de escalação ativa. Clique em **Salvar**.
3. Para criar entradas de regras, clique em **Novo**. Para cada entrada, você pode especificar:

Campo	Descrição
Pedido	Define a ordem em que a entrada será processada na regra, por exemplo, *1*, *2*, *3*. O Salesforce avalia cada entrada em ordem e tenta localizar uma equivalência para os critérios da entrada. Assim que uma correspondência é encontrada, o Salesforce processa o item e interrompe a avaliação das entradas de regras do item. Se não forem encontradas correspondências, o caso não será escalado.
Critérios	Especifica condições que devem ser atendidas pelos casos para que sejam escalados. Você pode inserir seus critérios de regras: • Escolha *os critérios foram atendidos* e selecione o critério de filtro que um registro deve satisfazer para acionar a regra. Por exemplo, defina o filtro de um caso como *Prioridade igual a Alta*, se quiser que o campo Prioridade dos registros de caso seja marcado como Alta para acionar a regra.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar regras de escalação:
- "Personalizar aplicativo"

Campo	Descrição
	Se a sua organização usa vários idiomas, insira valores de filtro no idioma padrão da sua organização. Você pode adicionar até 25 critérios de filtro, com até 255 caracteres cada. Ao usar listas de opções para especificar os critérios de filtro, os valores selecionados são armazenados no idioma padrão da organização. Se você editar ou clonar os critérios de filtro existentes, primeiro defina o `Idioma padrão` na página de Informações sobre a empresa para o mesmo idioma que foi usado para definir os critérios de filtro originais. Caso contrário, os critérios de filtro podem não ser avaliados como esperado. • Escolha `fórmula avaliada como verdadeira` e insira uma fórmula que retorne o valor "Verdadeiro" ou "Falso". O Salesforce acionará a regra se a fórmula retornar "Verdadeiro". Por exemplo, a fórmula `AND(ISCHANGED( Priority ), ISPICKVAL (Priority, "Alto") )` aciona uma regra que muda o proprietário de um caso quando o campo `Prioridade` é alterado para Alto. Observe que, se a condição usar um campo personalizado, a entrada da regra será automaticamente excluída se um campo personalizado for excluído.
`Especificar critérios de horário comercial`	Especifica como o horário comercial se aplica a um caso escalado: • `Ignorar horário comercial` - Selecione este campo para ignorar o horário comercial ao escalar um caso. • `Usar horário comercial especificado no caso` - Selecione este campo para usar o horário comercial existente em um caso ao escalá-lo. • `Definir horário comercial` - Selecione este campo e clique no ícone de pesquisa ( ) para selecionar o horário comercial a ser aplicado a um caso ao escalá-lo. As ações de escalação são realizadas somente durante o horário comercial ao qual estão associadas.
`Especificar como os horários de escalação são definidos`	Determina a que campo se aplica o número de horas definido para a `Duração`. A configuração de `Duração` pode se basear no número de horas desde: • A criação do caso; • O caso foi criado, a menos que tenha sido modificado; uma vez modificado, o caso nunca será escalado • O horário da modificação mais recente do caso.

Campo	Descrição
	Por exemplo, se você escolher `Com base no horário da última modificação do caso` e a `Duração` tiver sido definida como 5, os casos serão escalados 5 horas após a hora/data da última modificação, desde que o caso esteja aberto.

4. Depois de criar a entrada, clique em **Salvar** ou **Salvar e novo** para salvar a entrada e criar mais entradas.
5. Depois de criar a última entrada, clique em **Salvar**. A regra de escalação e uma lista de uma ou mais entradas para a regra são exibidas.

   Nota: Para elaborar uma regra perfeita, crie sempre a última entrada de regra sem nenhum critério. Essa entrada de regra identificará todos os casos que as entradas anteriores não atribuíram.

6. Especifique a ação a ser realizada quando uma das entradas para a regra de escalação for verdadeira. Clique em **Editar** ao lado do nome de uma das entradas para a regra.
7. Clique em **Novo** para adicionar uma ação de escalação. Você pode especificar até cinco ações para cada entrada da regra a fim de escalar o caso em períodos cada vez mais longos. Para cada ação de escalação, é possível especificar:

Campo	Descrição
`Duração`	Especifica o número de horas depois das quais um caso deve ser escalado caso não tenha sido fechado. O horário é calculado a partir do campo de data definido no campo `Especificar como os horários de escalação são definidos`. Duas ações de escalação não podem ter o mesmo número neste campo.
`Atribuir a`	Especifica o usuário, o usuário parceiro ou a fila a que o caso será atribuído caso corresponda à condição. Os usuários especificados aqui não podem ser marcados como "inativos" e devem ter permissão "Ler" em casos. Nota: Você não pode revogar a permissão "Ler" dos leads ou casos de usuários atribuídos a uma regra. Observe que a reatribuição de um caso escalado é opcional.
`Modelo de notificação`	Especifica o modelo a ser utilizado para o email enviado automaticamente ao novo proprietário especificado no campo `Atribuir a`. Se um modelo não for especificado, não serão enviados emails.
`Notificar este usuário`	Especifica o usuário a ser notificado quando o caso for escalado. A notificação de outro usuário é opcional.
`Notificar proprietário do caso`	Indica que o proprietário do caso será notificado quando o caso for escalado.

Campo	Descrição
`Modelo de notificação`	Especifica o modelo a ser utilizado para o email de notificação enviado automaticamente ao(s) usuário(s) definido(s) em `Notificar`. Se você escolhe um usuário no campo `Notificar`, é necessário selecionar um modelo.
`Emails adicionais`	Especifica outras pessoas que devem ser notificadas em caso de escalação.

Nota: Toda vez que você salva um caso ou altera o proprietário do caso, as regras de escalação reavaliam esse caso. Uma vez que o caso corresponda a uma entrada de regra de escalação, ela calcula quando o caso deve ser escalado e interrompe a verificação de outras entradas de regras de escalação. Por exemplo, se houver duas entradas de regras de escalação que especifiquem:

- Escalar três horas após a data de criação se o `Motivo do caso` for igual a Defeito
- Escalar três horas após a data de criação se o `Motivo do caso` for igual a Bug

A escalação de um caso criado com `Motivo do Caso` de Bug será agendada quatro horas após sua criação. Posteriormente, um usuário altera o caso, o que faz com que as regras de escalação o reavaliem. Se as regras de escalação constatarem que o Motivo do caso agora é Defeito, a escalação do caso será agendada para ocorrer três horas após a data de criação. Se o caso foi criado há mais de três horas, ele é escalado o mais rápido possível.

As regras de escalação não são avaliadas durante a transferência de vários casos de uma só vez de um modo de exibição de lista de casos. Observe, também, que se você usar regras de atribuição para alterar a propriedade do caso, as regras de escalação são avaliadas antes das regras de atribuição.

Dica: O Salesforce processa qualquer regra na ordem abaixo:

1. Regras de validação
2. Regras de atribuição
3. Regras de resposta automática
4. Regras de fluxo de trabalho (com as ações imediatas)
5. Regras de escalação

CONSULTE TAMBÉM:

Criando regras de escalação
Exibindo e editando regras de escalação
Monitorando a fila da regra de escalação de caso

Criando regras de escalação

Crie regras de escalação de caso para escalar automaticamente casos que não forem resolvidos dentro de um determinado período.

Geralmente, a sua organização terá uma regra de escalação que consiste em várias entradas que especificam exatamente como os casos são escalados. Por exemplo, a regra de escalação de caso padrão pode ter duas entradas: os casos com o `Tipo` definido como Gold são escalados em duas horas, e os casos com o `Tipo` definido como Silver são escalados em oito horas.

CONSULTE TAMBÉM:

- Configurando regras de escalação
- Exibindo e editando regras de escalação

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar regras de escalação:

- "Personalizar aplicativo"

Exibindo e editando regras de escalação

Para exibir e editar regras de escalação:

- Para editar o nome de uma regra, clique em **Renomear** ao lado do nome da regra.
- Para editar as entradas de uma regra, escolha o nome desejado na lista de regras. Clique em **Novo** para adicionar uma entrada; escolha **Editar** ou **Excluir** para editar ou excluir uma entrada; selecione **Reordenar** para alterar a ordem em que as entradas são aplicadas.

CONSULTE TAMBÉM:

- Configurando regras de escalação
- Criando regras de escalação

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para alterar regras de escalação:

- "Personalizar aplicativo"

Configurar o Texto rápido

O Texto rápido permite que os usuários criem mensagens, como saudações e respostas a perguntas comuns e notas breves, que os agentes de suporte podem inserir com facilidade em atualizações de casos e comunicações com clientes para poupar tempo e aumentar a padronização. Ao configurar o Texto rápido, você o ativa, dá acesso aos usuários e cria mensagens.

1. Ativação de texto rápido.

   O Texto rápido é ativado automaticamente para organizações que ativaram o Live Agent

2. Opcionalmente, personalize as configurações de Texto rápido.
3. Conceda permissões aos usuários para que possam criar mensagens de Texto rápido.
4. Criar mensagens do Quick Text.
5. Se a sua organização usar o Live Agent, forneça acesso à barra lateral de Texto rápido no console do Live Agent aos agentes.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Quick Text:
- "Personalizar aplicativo"

Ativar o Texto rápido

Ative o Texto rápido para a sua organização, para que seus agentes possam usar mensagens predefinidas para responder aos clientes e atualizar os casos de forma rápida e fácil.

Nota: Após ativar o Texto rápido, não é possível desativá-lo.

1. Em Configuração, insira *`Configurações de Texto rápido`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de Texto rápido**.
2. Clique em `Ativar o Texto rápido`.
3. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o Texto rápido

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar o Texto rápido:
- "Personalizar aplicativo"

Dar aos agentes de suporte acesso ao Texto rápido

Dar aos agentes o acesso ao Texto rápido permite escolher mensagens padrão para incluir nos bate-papos e emails com clientes e nas notas e atualizações do caso.

Para permitir que os agentes usem Texto rápido no console do Live Agent, Live Agent no console do Salesforce ou nas ações de Email, Portal, Registrar uma chamada e Alterar status no Feed do caso:

- Conceda a eles a permissão "Ler" no Texto rápido
- Execute uma das seguintes opções:

Opção	Etapas
Conceda aos agentes o domínio de no mínimo uma mensagem de Texto rápido	– Transfira a propriedade de mensagens de Texto rápido existentes para os agentes (clique em **Alterar** ao lado do `Proprietário` no registro), ou – Deixe que eles criem novas mensagens
Altere a configuração de compartilhamento padrão da empresa para Texto rápido	1. Em Configuração, insira *`Configurações de compartilhamento`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de compartilhamento**. 2. Nos `padrões gerais da empresa`, clique em **Editar**. 3. Selecione Apenas leitura pública ou Leitura/escrita pública na lista suspensa do `Acesso padrão` para o Texto rápido. 4. Clique em **Salvar**.
Use regras de compartilhamento	Caso não queira alterar os padrões de configuração de compartilhamento de toda a empresa, crie regras de compartilhamento para especificar quais grupos de usuários deveriam ter no mínimo o acesso de somente leitura para mensagens de Texto rápido.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o Quick Text:
- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o Texto rápido

Criar mensagens de Texto rápido

As mensagens de Texto rápido permitem que os agentes incluam notas padronizadas em atualizações de caso e respostas comuns para os clientes sem ter de digitar as respostas a cada vez. Crie mensagens personalizadas para que seus agentes usem quando trocarem emails e participarem de bate-papos com os clientes.

1. Clique na guia de **Texto rápido**.
2. Clique em **Novo**.
3. Caso tenha mais de um tipo de registro de Texto rápido, selecione um tipo de registro para a nova mensagem e depois clique em **Continuar**.
4. Digite o título da mensagem.
5. Digite a mensagem.

   Ela pode incluir quebras de linha, listas e caracteres especiais, e ter até 4.096 caracteres.
6. Clique em **Campos de mesclagem disponíveis** para exibir o seletor de campo de mesclagem.
7. Selecione os canais nos quais deseja que a mensagem esteja disponível.

   Dependendo de quais recursos estão ativados em sua organização, estes canais podem estar disponíveis.

   - `Email`: a ação de email do Feed do caso
   - `Live Agent`— Live Agent no console do Salesforce
   - `Portal`: uma comunidade ou um portal de clientes
   - `Telefone`: a ação Registrar uma chamada no Feed do caso
   - `Interno`: a ação Alterar status do Feed do caso
8. Selecione uma categoria.
9. Opcionalmente, selecione uma subcategoria.
10. Clique em **Salvar**.

Dica: Clique em **Testar e verificar campos de mesclagem** para exibir uma amostra do texto rápido preenchido com dados dos registros escolhidos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar mensagens de texto rápido:

- "Criar", "Ler", "Editar" e "Excluir" em Quick Text

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o Texto rápido

Monitorando processos de suporte

Monitorando ações do processo automatizado

Usuários do Salesforce Knowledge podem programar artigos a serem publicados ou arquivados em uma data específica. Use a fila de ações do processo automatizado para exibir estas ações pendentes e cancelá-las, caso seja necessário.

Para visualizar ações pendentes:

1. Em Configuração, insira *Ações de processos automatizados* na caixa Busca rápida e selecione **Ações de processos automatizados**.
2. Clique em **Pesquisar** para visualizar todas as ações pendentes para qualquer artigo ou defina os critérios de filtro e clique em **Pesquisar** para visualizar apenas as ações pendentes que correspondam aos critérios. As opções são:

   Definição do processo
   O processo que está acionando a ação. Este valor é sempre "KBWorkflow."

   Objeto
   O objeto que acionou a ação pendente. Este valor é sempre "Knowledge Article."

   Data agendada
   A data em que as ações pendentes estão programadas para acontecer.

   Data de criação
   A data em que o artigo que acionou a ação pendente foi criado.

   Criado por
   O usuário que criou o artigo que acionou a ação pendente.

   Nome do registro
   O nome do artigo que acionou a ação pendente.

   O filtro não diferencia maiúsculas de minúsculas.

Para cancelar ações pendentes:

1. Selecione a caixa ao lado das ações pendentes que deseja cancelar.
2. Clique em **Excluir**. O Salesforce cancela a ação pendente.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar ações do processo automatizado:

- "Modificar todos os dados"

Monitorando a fila da regra de escalação de caso

Quando o Salesforce aciona uma regra de escalação de caso que tem ações dependentes de tempo, você pode usar a fila de regra de escalação para visualizar as ações pendentes e cancelá-las, se necessário.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar a fila da regra de escalação de caso:

- "Modificar todos os dados"

Para visualizar ações pendentes:

1. Em Configuração, insira *Escalações de caso* na caixa Busca rápida e selecione **Escalações de caso**.
2. Clique em **Pesquisar** para visualizar todas as ações pendentes para quaisquer regras de escalação de caso ativas ou configure os critérios de filtro e clique em **Pesquisar** para visualizar apenas as ações pendentes que correspondam aos critérios. As opções são:

   Caso a escalar
   O Número do caso do caso escalado. O Número do caso é um número exclusivo, gerado automaticamente e usado para identificar o caso.

   Regra de escalação
   O nome da regra usada para escalar o caso.

   Entrada da regra
   A ordem na qual a entrada de regras será processada. Uma entrada de regra é uma condição que determina como uma regra de escalação de caso é processada. Cada regra de escalação pode ter no máximo 3000 entradas de regra.

   Ação de escalação
   Os critérios de tempo especificados para que o caso seja escalado como definido na entrada da regra.

   Ignorar horário comercial
   Indica se a caixa de seleção Ignorar horário comercial foi selecionada na entrada da regra, o que significa que a entrada da regra está ativa em todos os horários e ignora o horário comercial de sua empresa.

   Escalar em
   A data e a hora em que o caso será escalado como definido na entrada da regra. As datas e as horas são exibidas no fuso horário do usuário que estiver visualizando a fila da regra de escalação.

   Data da adição
   A data e a hora em que o caso foi adicionado à fila. As datas e as horas são exibidas no fuso horário do usuário que estiver visualizando a fila da regra de escalação.

   O filtro não diferencia maiúsculas de minúsculas.

Para cancelar ações pendentes:

1. Selecione a caixa ao lado das ações pendentes que deseja cancelar.
2. Clique em **Excluir**. O Salesforce cancela a ação pendente.

CONSULTE TAMBÉM:

Criando regras de escalação
Exibindo e editando regras de escalação

Monitorando a fila do processo de direitos

Quando o Salesforce aciona um processo de direitos que tem ações de marcos dependentes de tempo, usa a fila do processo de direitos para exibir as ações pendentes e cancelá-las, se necessário.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerencias a fila do processo de direitos:
- "Modificar todos os dados"

Para visualizar ações pendentes:

1. Em Configuração, insira *Processos de direito* na caixa `Busca rápida` e selecione **Processos de direito**.
2. Clique em **Pesquisar** para visualizar todas as ações pendentes para quaisquer regras de fluxo de trabalho ativas ou configure os critérios de filtro e clique em **Pesquisar** para visualizar apenas as ações pendentes que correspondam aos critérios. As opções são:

   Nome do processo de direitos
   O processo de direitos.

   Número do caso
   O número de identificação gerado automaticamente do caso.

   Nome do marco
   O marco que acionou a ação.

   Data a avaliação
   A data em que as ações avaliadas estão programadas para acontecer.

   Data de criação
   A data de criação do caso que acionou o processo de direitos.

   Nome do usuário
   O usuário que atualizou o caso para acionar um processo de direitos.

   O filtro não diferencia maiúsculas de minúsculas.

Para cancelar ações pendentes:

1. Selecione a caixa ao lado das ações pendentes que deseja cancelar.
2. Clique em **Excluir**.

Adicionando direitos e contratos de serviço

Visão geral do gerenciamento dedireitos

O gerenciamento de direitos permite que você e seus agentes de suporte:

- Verifiquem se os seus clientes são candidatos a suporte
- Criem e mantenham contratos de serviço para os seus clientes
- Especifiquem níveis de serviço exclusivos para cada cliente, como primeira resposta e horários de resolução
- Imponham níveis de serviço com processos dependentes de tempo, automatizados e que instruam os agentes a resolver casos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

Recursos de gerenciamento de direitos

O gerenciamento de direitos inclui os seguintes recursos para ajudá-lo a fornecer os níveis de serviço corretos para os seus clientes:

Verificação de direitos
Os agentes de suporte podem verificar se os clientes são elegíveis para suporte antes da criação de casos para eles. Aqui está um exemplo de como os agentes de suporte usam os direitos:

1. Um cliente liga para o suporte.
2. Um agente do suporte pesquisa pela conta, contato, patrimônio ou contrato de serviço da pessoa que está realizando a chamada.
3. O agente verifica se há um direito ativo na lista relacionada Direitos.
4. O agente cria um caso usando o direito.

Definindo níveis de serviço
Os usuários podem criar e manter contratos de serviço que representem diferentes tipo de suporte ao cliente, como garantias, assinaturas ou manutenção de contratos. Cada contrato de serviço pode incluir os produtos específicos cobertos pelo contrato.

Impondo níveis de serviço
É possível adicionar processos dependentes de tempo a direitos que especifiquem as ações, ou marcos, que sua equipe de suporte deve executar quando os níveis de serviço em casos estiverem próximos à violação, tiverem sido violados ou concluídos com sucesso.

Fornecendo acesso ao portal
Você pode adicionar o gerenciamento de direitos a um Portal de clientes ou portal do parceiro de modo que os usuários do portal possam exibir seus contratos e direitos de serviço e criar casos com os direitos corretos.

Relatando sobre direitos e níveis de serviço
Os administradores podem usar tipos de relatórios personalizados para definir critérios de relatório pelos quais os usuários possam executar e criar relatórios sobre direitos e contratos de serviço.

Importante: Somente os usuários das organizações com o Service Cloud podem ativar, criar e atualizar itens de gerenciamento de direito.

CONSULTE TAMBÉM:

Conceitos básicos do gerenciamento de direitos

Configurando o gerenciamento de direitos

Visão geral de direitos

Os Direitos ajudam você a determinar se os seus clientes se qualificam para suporte ao cliente. Assim, é possível criar casos para eles. Um cliente pode ser candidato a suporte baseando-se em um patrimônio, conta ou contrato de serviço particular. É possível usar os direitos sozinhos ou em conjunto com processos de direitos, que são cronogramas que contêm todas as etapas (ou marcos) que sua equipe de suporte deve concluir para resolver os casos.

Dependendo de como os direitos são configurados, você poderá exibi-los e criá-los na guia Direitos ou pela lista relacionada de Direitos em contas, contatos, patrimônios ou contratos de serviço. Clique em **Criar caso** na lista relacionada Direitos para criar casos que incluem automaticamente os direitos, a conta, o contato e o patrimônio corretos.

Caso estejam configuradas, as listas relacionadas de Direitos ou Modelo de direitos permitem que você adicione direitos a contatos e produtos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

Nota: Os direitos não se aplicam automaticamente a casos criados com Web-to-Case ou Email-to-Case. Se necessário, você pode adicionar direitos a estes recursos usando o Apex code.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando direitos.
Visão geral do gerenciamento dedireitos
Conceitos básicos do gerenciamento de direitos

Conceitos básicos do gerenciamento de direitos

Responda a estas perguntas antes de configurar o gerenciamento de direitos.

Antes de configurar o gerenciamento de direitos, revise estas perguntas. Suas respostas ajudarão a determinar as etapas de configuração necessárias.

Em local você deseja que os agentes verifiquem se um contato ou contrato de serviço é elegível para suporte?

É possível configurar os direitos de modo que os usuários possam exibi-los e criá-los pela guia Direitos ou pelas listas relacionadas Direitos desses objetos:

Adicionar direitos aos layouts de página deste objeto	Assim, os usuários podem exibir e criar direitos quando...
Contas	Pelo menos um contato na conta se qualifica para suporte.
Contatos	Os contatos específicos são candidatos a suporte.
Patrimônios	Os patrimônios específicos (produtos adquiridos) são candidatos a suporte.
Contratos de serviço	Os agentes de suporte podem verificar que um contrato de serviço específico inclui suporte.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar direitos:
- "Administrador de sistemas"

A lista relacionada de direitos tem um link de **Criar caso** para que os usuários possam criar um novo caso que inclua automaticamente o direito correto. O caso inclui automaticamente quaisquer informações sobre a conta, contato ou patrimônio pelo direito.

Quantos detalhes você deseja que o seu processo de gerenciamento de direitos inclua?

O local onde você deseja que os seus agentes de suporte verifiquem direitos ajuda a determinar o nível de detalhes para o seu processo de gerenciamento de direitos. Existem três modelos para o gerenciamento de direitos, cada um com níveis diferentes de detalhes:

Seu objetivo	Modelo do direito	Usar caso	Para configurar
Os agentes de suporte verificam se os contatos ou contas são elegíveis para o suporte ao cliente antes da criação de casos	Somente direitos	• Não há necessidade de gerenciar os direitos de seus clientes como parte de um contrato de serviço	Consulte Configurando apenas direitos.

Seu objetivo	Modelo do direito	Usar caso	Para configurar
		• Seus direitos não têm um processo de renovação • Os direitos não são adquiridos pelos seus clientes; eles são empacotados com produtos (garantias) • Seus direitos de clientes são de curto prazo e gerenciados independentemente uns dos outros	
Os agentes de suporte verificam se um contato é candidato a suporte baseando-se em um contrato de serviço	Contratos de serviço com direitos	• Os direitos são adquiridos e gerenciados separadamente dos produtos cobertos por eles e são parte de um contrato de serviço • Os direitos dos seus clientes são renovados em um nível de contrato • O Salesforce é usado para suporte ao cliente, mas não necessariamente para o gerenciamento de contrato de serviço	Consulte Configurando contratos de serviço com direitos.
Os agentes de suporte verificam se um contato é candidato a suporte baseando-se nos itens de linha em um contrato de serviço	Contrato de serviço com Itens da linha de contrato e direitos	• O Salesforce é usado para o suporte ao cliente e para gerenciar os contratos de serviço dos seus clientes • A sua equipe de suporte gerencia transações do contrato de serviço, como transferências, fusões e renovações • Garantias, assinaturas ou outros produtos de suporte aparecem como itens de linha em seus pedidos de compras e são mapeados para um ou mais direitos • Os direitos são criados e atualizados pela integração	Consulte Configurando contratos de serviço itens da linha de contrato e direitos.

Seu objetivo	Modelo do direito	Usar caso	Para configurar
		com o seu sistema de gerenciamento de pedido	

Nota: Você pode alternar para um modelo de direitos diferente a qualquer momento.

Deseja predefinir os termos do suporte para os produtos oferecidos aos seus clientes?

Se sua organização usa o recurso de produtos, é possível criar modelos de direitos para que os agentes possam adicionar termos predefinidos de suporte aos produtos. Por exemplo, é possível criar modelos de direitos para suporte via web ou telefone, de modo que os agentes possam adicionar facilmente direitos a produtos oferecidos a clientes.

Deseja impor níveis de serviço em casos?

É possível adicionar processos dependentes de tempo a direitos que especifiquem as ações que sua equipe de suporte deve executar quando os níveis de serviço em casos estiverem próximos à violação, tiverem sido violados ou concluídos com sucesso. Por exemplo, é possível configurar o gerenciamento de direitos para instruir os agentes de suporte a chamar certas pessoas quando o caso de um cliente não for resolvido após duas horas.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do gerenciamento dedireitos

Configurando o gerenciamento de direitos

Antes de iniciar, revise os diferentes modelos de gerenciamento de direitos e escolha o melhor para sua empresa.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o gerenciamento de direitos
- "Gerenciar direitos"

Configurando apenas direitos

1. Habilite os direitos.
2. Configure os direitos.
3. Criar direitos.
4. Como opção, crie processos de direitos.

Configurando contratos de serviço com direitos

1. Habilite os direitos.
2. Configure os direitos.
3. Criar direitos.
4. Como opção, crie processos de direitos.
5. Configure os contratos de serviço.

Configurando contratos de serviço itens da linha de contrato e direitos

1. Habilite os direitos.
2. Configure os direitos.

3. Criar direitos.
4. Como opção, crie processos de direitos.
5. Configure os contratos de serviço.
6. Configure itens de linha de contrato.

Ativando direitos

1. Em Configuração, insira *Configurações de direito* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de direito**.
2. Selecione Ativar direitos.
3. Como opção, selecione Ativar controle de versões de direitos.

   Isso permite criar diferentes versões de um processo de direitos. Após ativar o controle de versões de direitos, não será possível desativá-lo. Ele permanecerá ativado mesmo desativando o gerenciamento de direitos.
4. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando direitos.

Configurando o gerenciamento de direitos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar direitos:
- "Gerenciar direitos"

Ativando o controle de versões de direitos

1. Em Configuração, insira *Configurações de direito* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de direito**.
2. Selecione **Ativar controle de versões de direitos**.

   Após ativar o controle de versões de direitos, não será possível desativá-lo, mesmo que você desative o gerenciamento de direitos.
3. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do controle de versões de direitos

Criando novas versões de processos de direitos

Usando novas versões de processos de direitos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar o controle de versões de direitos:
- "Gerenciar direitos"

Configurando direitos.

Conceitos básicos

Ative os direitos antes de executar as etapas abaixo.

Personalizando os direitos

Essas etapas, que podem ser executadas em qualquer ordem, permitem personalizar direitos com base em suas necessidades de negócios e no modo como seus agentes trabalham.

- Personalizar campos de direitos.

  Isto permite que usuários adicionem informações suplementares aos direitos.

- Defina o rastreamento do histórico do campo em direitos.

  Isso permite ver quando os valores do campo foram alterados.

- Personalizar layouts da página de direitos.

  Isto permite que você especifique quais campos de direitos são exibidos para usuários. Para limitar o número de suporte para direitos de casos, adicione estes campos para layouts de página de direitos:

Campo	Descrição
`Por incidente`	Permite que você limite o número de casos que o direito suporta.
`Casos por direito`	O número total de casos que o direito suporta.
`Casos restantes`	O número de casos aos quais o direito pode dar suporte. Este campo diminui o valor por um a cada vez que um caso é criado com o direito.

- Personalize os layouts de página do caso para adicionar o campo de pesquisa do `Nome do direito`.

  Isto permite que usuários adicionem direitos a casos.

- Personalize layouts de página de conta, de contato, de patrimônio e, se aplicável, de contrato de serviço para adicionar a lista relacionada Direitos.

  Isto permite que os usuários verifiquem direitos e criem casos que sejam associados automaticamente com o direito, conta, contato e patrimônio corretos.

- Personalizar listas relacionadas em direitos para adicionar Casos e Contatos.

  Isso permite que os usuários:

  - Exibam casos e contatos associados a direitos
  - Criem casos automaticamente associados aos direitos corretos
  - Adicionem casos a direitos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar direitos:
- "Administrador de sistemas"

Fornecendo acesso aos usuários do gerenciamento de direitos

- Verifique as permissões do usuário, defina a segurança em nível de campo e torne visível a guia Direitos.

Aprimorando e ampliando os direitos

Execute estas etapas opcionais para adicionar mais funcionalidade e flexibilidade a sua implementação de gerenciamento de direitos.

- Configure filtros de pesquisa em casos para restringir os itens relacionados a direitos retornados em casos.
- Configure os modelos de direitos para predefinir termos de suporte ao cliente que os usuários possam adicionar aos produtos. Por exemplo, você pode criar modelos de direitos para suporte via Web ou telefone, de modo que os usuários possam adicionar facilmente direitos a produtos oferecidos a clientes.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de direitos

Visão geral do gerenciamento dedireitos

Conceitos básicos do gerenciamento de direitos

Configurando contratos de serviço

Os contratos de serviço são acordos entre você e seus clientes para um tipo de suporte ao cliente. Os contratos de serviço podem representar diferentes tipos de suporte ao cliente, como garantia, assinaturas ou contratos de nível de serviço (SLAs).

Para configurar contratos de serviço, nas configurações de gerenciamento de objetos para contratos de serviço:

1. Personalizar campos do contrato de serviço.

   Isto permite que os usuários adicionem informações suplementares aos contratos de serviço.

2. Personalizar layouts de página do contrato de serviço.

   Isto permite que você especifique quais campos de contrato de serviço são exibidos para os usuários.

3. Definir a segurança em nível de campo nos campos de contrato de serviço.

   Isso permite que você escolha quais campos de contrato de serviço os usuários podem acessar.

4. Defina o rastreamento do histórico do campo em contratos de serviço.

   Isso permite ver quando os valores do campo foram alterados.

5. Adicionar a guia Contratos de serviço a um aplicativo.

   Ela permite que os usuários exibam a guia Contratos de serviço em um aplicativo específico.

6. Personalizar layouts de página da conta e de contato para adicionar a lista relacionada de Contatos de serviço.

   Isto permite que os usuários criem, atualizem e verifiquem contratos de serviço de contas e contatos.

7. Criar contratos de serviço.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar contratos de serviço:

- "Gerenciar direitos"

  E

  "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando direitos.

Conceitos básicos do gerenciamento de direitos

Configurando itens de linha de contrato

Os itens de linha do contrato são produtos específicos cobertos por um contrato de serviço. Eles são exibidos somente aos usuários na lista relacionada Itens da linha de contrato nos contratos de serviço, não em contratos. Você só poderá usar itens da linha de contratos se a sua organização usar produtos.

Nas configurações de gerenciamento de objetos para itens de linha do contrato:

1. Personalizar os campos do item da linha de contrato.

   Isto permite que os usuários adicionem informações suplementares aos itens da linha de contrato.

2. Personalizar os layouts da página do item da linha de contrato.

   Isto permite que você especifique quais campos do item da linha de contrato de serviço são exibidos para os usuários.

3. Personalize os layouts da página de contrato de serviço para adicionar a lista relacionada de Itens da linha de contrato.

   Isto permite que os usuários criem, editem e excluam itens da linha de contrato dos contratos de serviço.

4. Defina a segurança em nível de campo nos itens da linha do contrato.

   Isto permite que você escolha quais campos do item da linha de contrato os usuários podem acessar.

5. Defina o rastreamento do histórico do campo em itens de linha de contrato.

   Isso permite ver quando os valores do campo foram alterados.

6. Adicionar itens da linha de contrato aos contratos de serviço.

Nota:

- As agendas não estão disponíveis para itens da linha de contrato.
- Os usuários do Portal de clientes não podem acessar itens da linha de contrato.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando direitos.

Configurando contratos de serviço

Conceitos básicos do gerenciamento de direitos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar contratos de serviço e itens da linha de contrato com direitos:

- "Gerenciar direitos"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Criar marcos

Os marcos são etapas obrigatórias em seu processo de suporte. Eles são métricas que representam níveis de serviço a oferecer a cada um de seus clientes. Os exemplos de marcos incluem o Horário da primeira resposta e o Horário da resolução nos casos.

Para criar marcos:

1. Em Configuração, insira *Marcos* na caixa Busca rápida e selecione **Marcos**.
2. Clique em **Novo marco**.
3. Informe um nome e uma descrição.

   Nós recomendamos a nomeação de marcos após a realização de tarefas de suporte comuns como *Horário da primeira resposta* ou *Horário da resolução*. Isto ajuda os usuários a entenderem os marcos quando eles os exibem em casos ou processos de direitos.
4. Selecione um tipo de recorrência.

Tipo de recorrência	Descrição
Nenhum	O marco ocorre apenas uma vez para o caso.
Independente	O marco ocorre sempre que os critérios de marco correspondem aos critérios de caso.
Sequencial	O marco ocorre sempre que os critérios de caso correspondem aos critérios de marco e a Data-alvo da ocorrência anterior passou.

5. Clique em **Salvar**.
6. Personalize os layouts de página do caso para:
   - Adicione estes campos de marcos:

Campo	Descrição
Status do marco	Mostra um status de marco em um caso.
Ícone do status de marco	Mostra o status de um marco em um caso exibindo um dos ícones a seguir: – Conformidade – Violação aberta – Violação fechada

   - Adicionar a lista relacionada dos Marcos do caso. Isso lista os marcos associados a um caso.

     Você pode personalizar a lista relacionada a marcos de caso para adicionar estes campos:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar marcos:
- "Gerenciar direitos"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Campo	Descrição
Tempo decorrido	Mostra o tempo que levou para a conclusão do marco. Calculado automaticamente para incluir qualquer horário comercial no caso. O Tempo decorrido é calculado apenas após o campo Data de conclusão ser preenchido.
Data de início	Data e hora em que o acompanhamento do marco foi iniciado.
Tempo restante	Mostra o tempo restante antes da violação do marco. Calculado automaticamente para incluir qualquer horário comercial no caso.
Resposta-alvo	Mostra a hora para a conclusão do marco. Calculado automaticamente para incluir qualquer horário comercial no caso.
Horas desde o destino	Mostra o tempo decorrido desde a violação do marco. Calculado automaticamente para incluir qualquer horário comercial no caso.

7. Personalizar layouts da página de marco de casos. A página Marco do caso aparece quando os usuários clicam no nome de um marcado na lista relacionada Marcados do caso.

   Você pode personalizar a página Marco do caso para adicionar estes campos:

Campo	Descrição
Concluído	Ícone ( ) que indica uma conclusão de marco.
Data de conclusão	Data e hora em que o marco foi concluído.
Tempo decorrido	Mostra o tempo que levou para a conclusão do marco. Calculado automaticamente para incluir qualquer horário comercial no caso. O Tempo decorrido é calculado apenas após o campo Data de conclusão ser preenchido.
Processo de direitos	O processo de autorização que está sendo usado para o caso. Os processos de autorização são opcionais.
Data de início	Data e hora em que o acompanhamento do marco foi iniciado.
Data-alvo	Data e hora para a conclusão do marco.
Resposta-alvo	Mostra a hora para a conclusão do marco. Calculado automaticamente para incluir qualquer horário comercial no caso.
Tempo restante	Mostra o tempo restante antes da violação do marco. Calculado automaticamente para incluir qualquer horário comercial no caso.

Campo	Descrição
`Horas desde o destino`	Mostra o tempo decorrido desde a violação do marco. Calculado automaticamente para incluir qualquer horário comercial no caso.
`Violação`	Ícone ( ) que indica uma violação de marco.

8. Você pode também criar um processo de direitos que inclua o marco.

Nota: É possível adicionar ações dependentes de tempo e fluxo de trabalho a marcos após eles terem sido adicionados aos processos de direitos. Consulte Adicionando marcos de ações para processos de direitos.

Dica: Você pode adicionar regras de validação aos marcos de casos para que quando os usuários atualizarem um marco em um caso, ele atenda aos padrões que você especificou para que eles pudessem salvá-lo. Por exemplo, você pode criar uma regra de validação que assegure aos usuários a seleção de datas de conclusão de marco que ocorram após as datas de criação do caso.

Para começar a adicionar regras de validação para marcos de caso, nas configurações de gerenciamento de objetos para marcos de caso, acesse Regras de validação.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de marcos
Criando processos de direitos
Ativando itens do feed de marco

Visão geral de marcos

Os marcos são etapas obrigatórias em seu processo de suporte. Eles são métricas que representam níveis de serviço para prestar a cada um de seus clientes. Os exemplos de marcos incluem o Horário da primeira resposta e o Horário da resolução nos casos.

Os marcos podem exibir um dos seguintes status de casos:

Status do marco	Descrição	Exemplo
Conformidade	Os marcos no caso estão concluídos ou não estão em violação. Os novos casos são exibidos como em conformidade porque eles não estão em violação.	A primeira resposta em um caso está concluída ou não está em violação.
Violação aberta	Os marcos no caso estão violados, as etapas em um processo de suporte estão incompletas.	A primeira resposta em caso está incompleta.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

Use marcos em conjunto com os processos de direitos para assegurar que os agentes interajam com os casos e os resolvam completamente e em tempo adequado. Os marcos definem as etapas de seu processo de suporte, e os processos de direitos impõem essas etapas.

Marcos são medidos em minutos e segundos. Eles têm precisão no nível do minuto. Por exemplo, suponhamos que um marco seja acionado às 11:15:40 e o tempo para concluir o marco seja de 10 minutos. Nesse caso, o horário alvo do marco é 11:25:00, não 11:25:40. Como resultado, o tempo restante para que o agente conclua o marco é de 9 minutos e 20 segundos, não os 10 minutos totais.

É possível configurar um marco para ocorrer uma vez em um processo de habilitação ou para recorrer até que o processo de habilitação tenha uma saída. Os seguintes tipos de recorrência estão disponíveis para marcos:

Tipo de recorrência	Descrição
`Nenhum`	O marco ocorre apenas uma vez para o caso.
`Independente`	O marco ocorre sempre que os critérios de marco correspondem aos critérios de caso.
`Sequencial`	O marco ocorre sempre que os critérios de caso correspondem aos critérios de marco e a Data-alvo da ocorrência anterior passou.

Você pode criar um relatório personalizado para exibir uma lista de casos com marcos, escolhendo o tipo de relatório Casos com marcos. Você pode também exibir casos com marcos criando modos de exibição de lista do caso filtradas nos campos de marco.

Ações do marco

As ações de marcos são ações dependentes de tempo e fluxo de trabalho que ocorrem a cada etapa (marco) em um processo de direitos. Exemplos de ações de marco incluem o envio de alertas via email a usuários específicos uma hora antes da primeira resposta estar próxima a violação ou antes da atualização automática de determinados campos em um caso um minuto após a primeira resposta ser concluída com sucesso.

Você pode adicionar três tipos de ações aos casos:

Tipo de ação	Descrição
Ações de sucesso	As ações a serem tomadas quando um marco é concluído com sucesso.
Ações de advertência	As ações a serem tomadas quando um marco prestes a ser violado.
Ações de violação	As ações a serem tomadas quando um marco é violado.

Você pode automatizar as ações a seguir para cada tipo de ação:

Tipo de automação	Descrição	Exemplo
Tarefa	Atribui uma tarefa para um usuário específico. Você pode especificar o `Assunto`, `Status`, `Prioridade` e `Data de vencimento` da tarefa.	Crie uma tarefa para que um representante do suporte ligue para o cliente quando uma primeira resposta for violada.
Email de alerta	Envia por email um modelo específico para um destinatário designado.	Notificar proprietários de caso quando seus casos estiverem prestes à violação de uma primeira resposta.

Tipo de automação	Descrição	Exemplo
Atualização de campo	Altera o valor de um campo selecionado. Você pode especificar um valor ou criar uma fórmula para o novo valor.	Atualize o campo `Prioridade` do caso para *Alta* quando uma primeira resposta estiver prestes a ser violada.
Mensagem de saída	Envia uma mensagem para um ponto final designado. Também é possível especificar o nome do usuário e a data a serem incluídos na mensagem.	Envia dados sobre peças ou serviços de uma sistema externo após a primeira resposta bem-sucedida.

CONSULTE TAMBÉM:

- Adicionando marcos para processos de direitos
- Adicionando ações de marcos para processos de direitos
- Ativando itens do feed de marco

Marcos com recorrência independente

Os marcos recorrentes permitem que os marcos se repitam em um processo de direitos sempre que os critérios do marco corresponderem aos critérios do caso. Os marcos recorrentes independentes sempre usam a hora atual como Data de início.

Os marcos são etapas obrigatórias em seu processo de suporte. Eles são métricas que representam níveis de serviço para prestar a cada um de seus clientes. Os exemplos de marcos incluem o Horário da primeira resposta e o Horário da resolução nos casos.

Para marcos com recorrência independente, o marco ocorre sempre que os critérios dos marcos correspondem aos critérios de caso até a saída do processo de habilitação. Apenas uma ocorrência de um marco pode ser ativada de cada vez. Para todas as ocorrências, a Data de início é a hora atual quando os critérios dos marcos correspondem aos critérios de caso, independentemente de quando a ocorrência anterior foi concluída.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

Exemplo: Por exemplo, um marco chamado Solução de engenharia proposta está configurado para rastrear a escalação de caso para a Engenharia. Quando o marco Solução de engenharia proposta ocorre, o agente de suporte espera uma solução proposta pela Engenharia dentro de quatro horas.

Às 10h, o agente de suporte escala um caso para a Engenharia alterando um campo que, devido às regras de fluxo de trabalho, faz com que os critérios dos marcos correspondam aos critérios de caso. Em resultado disso, o marco Solução de engenharia proposta é criado com a Data de início da hora atual, que é 10h. A Data-alvo do marco é às 14h, quatro horas a partir da Data de início. Às 11h, bem antes da data-alvo, um engenheiro propõe uma solução que é enviada para o cliente e o marco Solução de engenharia proposta é concluído.

No entanto, a solução proposta não resolve o problema do cliente. Às 13h, o agente de suporte escala o caso para a Engenharia e o marco Solução de engenharia proposta é criado novamente — dessa vez com Data-alvo às 17h.

Após a segunda ocorrência do marco Solução de engenharia proposta, o caso tem dois marcos:

- Um marco que começou às 10h e agora está concluído
- Um marco que começou às 13h e está incompleto com Data-alvo às 17h.

O marco pode recorrer tantas vezes quanto necessário, até que o processo de habilitação esteja concluído.

Marcos com recorrência sequencial

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

Os marcos recorrentes permitem que os marcos se repitam em um processo de direitos sempre que os critérios do marco corresponderem aos critérios do caso. Os marcos recorrentes sequenciais têm uma hora de início baseada na Data-alvo da ocorrência anterior do marco.

Os marcos são etapas obrigatórias em seu processo de suporte. Eles são métricas que representam níveis de serviço para prestar a cada um de seus clientes. Os exemplos de marcos incluem o Horário da primeira resposta e o Horário da resolução nos casos.

Para marcos com recorrência sequencial, o marco ocorre sempre que os critérios de caso correspondem aos critérios de marco e a ocorrência anterior da Data-alvo passou, até a saída do processo de habilitação. Apenas uma ocorrência de um marco pode ser ativada de cada vez. Para a primeira ocorrência, a Data de início é a hora atual, quando os critérios dos marcos correspondem aos critérios de caso. Para ocorrências posteriores, a Data de início deve ser posterior à Data-alvo da ocorrência anterior. Se a ocorrência for concluída antes da Data-alvo e os critérios dos marcos corresponderem aos critérios de caso novamente, a próxima ocorrência terá início na Data-alvo da ocorrência anterior. Se uma ocorrência for concluída após sua Data-alvo, a Data de início da próxima ocorrência será a hora atual, quando os critérios dos marcos correspondem aos critérios de caso.

Exemplo: Por exemplo, um marco chamado Feito contato com o cliente está configurado para rastrear o contato diário com o cliente como parte de um SLA. O marco é concluído quando o agente de suporte se comunica com o cliente. O marco Feito contato com o cliente tem a hora-alvo de 24 horas.

Às 10h de segunda-feira, um caso é criado com o marco Feito contato com o cliente. A Data-alvo do marco é 24 horas a partir do horário de início, ou seja, 10h de terça-feira. Às 11h de segunda-feira, o agente de suporte se comunica com o cliente. O marco Feito contato com o cliente está concluído. Além disso, a próxima ocorrência do marco Feito contato com o cliente é criada. No entanto, visto que a Hora-alvo da ocorrência anterior ainda está no futuro, a Data de início dessa ocorrência será 10h da terça-feira.

Após a segunda ocorrência do marco Feito contato com o cliente, o caso tem dois marcos:

- Um marco que começou às 10h da segunda-feira e agora está concluído
- Um marco programado para começar às 10h de terça-feira, que está incompleto, com Data-alvo de 10h da quarta-feira.

Se o agente de suporte se comunicar com o cliente várias vezes na segunda-feira, isso não terá nenhum efeito sobre o marco de terça-feira.

Rastrear tempo parado e tempo decorrido real em marcos

Você pode permitir que os agentes e supervisores de suporte monitorem os tempos de conclusão dos marcos e vejam a conformidade com o acordo de nível de serviço (SLA).

O `Tempo parado` mostra por quanto tempo um agente está bloqueado, sem poder prosseguir e concluir o marco. Por exemplo, um agente pode esperar um cliente responder com mais informações.

O `Tempo decorrido real` mostra o tempo que levou para concluir o marco. (Tempo decorrido) - (Tempo parado) = (Tempo decorrido real)

1. Em Configuração, insira *`Configurações de direito`* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de direito**.
2. Na seção Tempo parado de marco e tempo decorrido real, selecione **Permitir tempo parado e tempo decorrido real**.
3. Após ativar essa opção, adicione os campos no layout da página de marco do caso.
   a. Nas configurações de gerenciamento de objetos para marcos de caso, acesse Layouts de página.
   b. Abra o layout da página de marco do caso e adicione os campos Tempo parado e Tempo decorrido real ao layout.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral dos layouts de página do Feed do caso

Criar e editar layouts de feed no feed do caso

EDIÇÕES

Disponível em: **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar os campos de tempo parado e tempo decorrido real:
- "Gerenciar direitos"

Para criar e editar layouts de página:
- "Personalizar aplicativo"

Para atribuir layouts de página:
- "Gerenciar usuários"

Adicionar o rastreador de marcos ao Feed do caso

Adicione o componente rastreador de marcos à página Feed do caso, para que os agentes de suporte possam ver a contagem regressiva de tempo até a Data-alvo de um marco ativo ou por quanto tempo um marco está em violação em relação aos casos em que você está trabalhando.

Os agentes que trabalham em casos precisam saber quanto tempo eles têm até o vencimento dos marcos, porque, muitas vezes, o desempenho deles é medido com base na frequência de descumprimento dos marcos. O rastreador de marcos permite que os agentes vejam o tempo restante em um marco ativo ou por quanto tempo o marco está vencido, caso a Data-alvo tenha passado, juntamente com uma lista de marcos futuros e marcos fechados — tudo na página Feed do caso.

Quando o marco está em andamento, ele é representado por um círculo verde. O círculo se fecha gradualmente à medida que o tempo passa. As horas, minutos e segundos restantes são mostrados no centro do círculo. Quando o tempo para concluir o marco expira, o círculo fica vermelho. O tempo que o marco já venceu é mostrado no centro do círculo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar e editar layouts de página:
- "Personalizar aplicativo"

Para atribuir layouts de página:
- "Gerenciar usuários"

1. Nas configurações de gerenciamento de objetos para casos, acesse Layouts de página.
2. O modo de acessar a página Configurações de Feed do caso depende do tipo de página com o qual você está trabalhando.
   - Para ver um layout na seção Layouts de página de caso, clique em **Editar**e, em seguida, em **Exibição do feed** no editor de layout de página.
   - Para um layout nos Layouts de página da seção Usuários de Feed do caso, clique no botão e escolha `Editar modo de exibição do feed`. (Essa seção aparece somente para as organizações criadas antes do Spring '14.)
3. Na seção Outras ferramentas e componentes, selecione o **Rastreador de marcos** e especifique em que ponto da página você quer que ele apareça.
4. Clique em **Salvar**.

Adicione o rastreador de marcos às suas páginas personalizadas incluindo o componente `<apex:milestoneTracker>` em uma página do Visualforce ou adicione-o como um componente do console do Salesforce para colocá-lo à disposição dos agentes sem precisar ocupar espaço em uma página de Feed do caso.

Criando modelos de direitos

Os modelos de direitos são termos predefinidos do suporte ao cliente que você pode adicionar rapidamente aos produtos. Por exemplo, você pode criar modelos de direitos para suporte via Web ou telefone, de modo que os usuários possam adicionar facilmente direitos a produtos oferecidos a clientes.

Nota: É possível usar modelos de direitos apenas se sua organização usa o recurso de produtos.

Para criar modelos de direitos:

1. Em Configuração, insira *`Modelos`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Modelos**.
2. Clique em **Novo modelo**.
3. Insira o detalhes:

Campo	Descrição
`Nome do modelo de direitos`	O nome do modelo de direitos. Nós recomendamos o uso de um nome descritivo, como *`Suporte telefônico`*. Isto ajuda os usuários a entenderem melhor os modelos de direitos ao visualizarem os mesmos nas listas relacionadas para produtos.
`Termo(Dias)`	O número de dias nos quais o direito está em vigor.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar modelos de direitos:
- "Gerenciar direitos"

Campo	Descrição
`Processo de direitos`	O processo de direitos associado ao direito. Os Processos de direitos são cronogramas que incluem todas as etapas (marcos) que a sua equipe de suporte deve concluir para a resolução de casos. Cada processo inclui a lógica necessária para determinar como impor o nível de serviço correto para os seus clientes.
`Por incidente`	Permite que você limite o número de casos que o direito suporta.
`Casos por direito`	O número total de casos que o direito suporta. Esse campo estará disponível somente se o `Por incidente` estiver selecionado.
`Horário comercial`	O direito deu suporte a horários comerciais.
`Tipo`	O tipo do direito, como suporte via Web ou telefone. Os administradores podem personalizar os valores de campo.

4. Clique em **Salvar**.
5. Personalize layouts de página do produto para adicionar a lista relacionada Modelos de direitos.

   Você pode também personalizar a lista relacionada de Modelos de direitos para adicionar os campos `Tipo` e `Horário comercial`. Isto permite que os usuários exibam o tipo do direito, como suporte via Web ou telefone e qualquer horário comercial aplicável ao direito.
6. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando direitos.

Configurando filtros de pesquisa relacionados a direitos em casos.

Você pode configurar filtros de pesquisa em casos para restringir os itens relacionados a direitos retornados. Por exemplo, quando usuários do portal criam um caso e selecionam o campo `Nome do direito`, eles podem escolher quaisquer direitos registrados em suas contas ou contratos.

Para configurar filtros de pesquisas relacionadas aos direitos em casos:

1. Em Configuração, insira *`Configurações de direito`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de direito**.
2. Escolha o(s) item(ns) que você gostaria de retornar nos campos de pesquisa.

Campo de pesquisa em casos	Clique	Para retornar
`Patrimônio`	`Mesma conta no caso`	Patrimônios registrados para a conta no caso. Nota: Para garantir que os campos de pesquisa retornem todos os patrimônios que compartilham uma conta com o caso, escolha apenas essa opção.
	`Mesmo contato no caso`	Patrimônios registrados para o contato no caso.
	`Direitos na conta do caso`	Patrimônios associados com direitos pertencentes à conta do caso.
	`Direitos no contato do caso`	Patrimônios associados com direitos relacionados ao contato do caso.
`Direito`	`Status ativo`	Direitos com um `Status` Ativo.
	`Mesma conta no caso`	Os direitos associados à conta no caso.
	`Mesmo patrimônio no caso`	Os direitos associados ao patrimônio no caso.
	`Mesmo contato no caso`	Os direitos associados ao contato no caso.

A escolha de vários itens age como uma função E. Por exemplo, ao escolher a `Mesma conta no caso` e o `Mesmo contato no caso` restringe itens retornados no campo `Patrimônio` pata patrimônios registrados à conta *e* ao contato no caso.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar pesquisas relacionadas aos direitos em casos:

- "Gerenciar direitos"

Dica: Selecione os itens que correspondam a como os seus representantes de suporte conferem a elegibilidade ao suporte. Por exemplo, escolha os itens relacionados à conta se os seus representantes de suporte verificaram o suporte baseando-se nas contas.

3. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando direitos.

Fornecendo acesso aos usuários do gerenciamento de direitos

Após configurar o gerenciamento de direitos, é possível deixar que os usuários acessem o recurso. Os usuários precisam ter:

- Permissões de usuário específicas
- Acesso aos campos apropriados
- Acesso às guias apropriadas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar e editar usuários:
- "Gerenciar usuários internos"

Verificar permissões de usuário

As seguintes permissões de usuários controlam o acesso a diversos recursos no gerenciamento de direitos:

Usuários que irão	Precisarão destas permissões	Permissões ativadas automaticamente nesses perfis padrão
Configurar o gerenciamento de direitos, incluindo marcos, processos de direitos e modelos de direitos	"Gerenciar direitos" E "Personalizar aplicativo"	Administrador de sistemas
Fornecer gerenciamento de direitos a um Portal de clientes	"Personalizar aplicativo" E "Gerenciar usuários" e "Editar usuários de autoatendimento"	Administrador de sistemas
Fornecer gerenciamento de direitos a um portal do parceiro	"Personalizar aplicativo" E "Gerenciar usuários"	Administrador de sistemas
Criar ou atualizar tipos de relatórios personalizados que incluam gerenciamento de direitos	"Gerenciar tipos de relatórios personalizados"	Administrador de sistemas
Criar e executar relatórios com base nos tipos de relatórios	"Criar e personalizar relatórios"	Somente leitura, Usuário padrão, Gerente de solução, Gerente de contrato, Usuário

Usuários que irão	Precisarão destas permissões	Permissões ativadas automaticamente nesses perfis padrão
personalizados de gerenciamento de direitos		de marketing e Administrador do sistema
Criar casos com direitos	"Criar" em casos E "Ler" em direitos	Usuário padrão, Gerente de solução, Gerente de contrato, Usuário de marketing e Administrador do sistema
Alterar os direitos em casos	"Editar" em casos E "Ler" em direitos	Usuário padrão, Gerente de solução, Gerente de contrato, Usuário de marketing e Administrador do sistema
Verificar ou exibir direitos	"Ler" em direitos	Somente leitura, Usuário padrão, Gerente de solução, Gerente de contrato, Usuário de marketing e Administrador do sistema
Criar direitos	"Criar" em direitos	Nenhuma: ativar a permissão em um conjunto de permissões ou em um perfil personalizado
Alterar direitos	"Editar" em direitos	Nenhuma: ativar a permissão em um conjunto de permissões ou em um perfil personalizado
Exibir contatos de direitos	"Ler" em contatos de direitos	Somente leitura, Usuário padrão, Gerente de solução, Gerente de contrato, Usuário de marketing e Administrador do sistema
Alterar contatos de direitos	"Criar" em contatos de direitos E "Excluir" em contatos de direitos	Nenhuma: ativar as permissões em um conjunto de permissões ou em um perfil personalizado
Verificar ou exibir contratos de serviço	"Ler" em contratos de serviço	Somente leitura, Usuário padrão, Gerente de solução, Gerente de contrato, Usuário de marketing e Administrador do sistema
Criar contratos de serviço	"Criar" em contratos de serviço	Nenhuma: ativar a permissão em um conjunto de permissões ou em um perfil personalizado
Alterar contratos de serviço	"Editar" em contratos de serviço	Nenhuma: ativar a permissão em um conjunto de permissões ou em um perfil personalizado
Verificar ou exibir itens de linha de contratos	"Ler" nos itens de linha do contrato	Somente leitura, Usuário padrão, Gerente de solução, Gerente de contrato, Usuário de marketing e Administrador do sistema

Usuários que irão	Precisarão destas permissões	Permissões ativadas automaticamente nesses perfis padrão
Adicionar itens de linha de contrato aos contratos de serviço:	"Editar" em contratos de serviço E "Criar" em itens de linha do contrato e "Ler" em produtos e catálogos de preços	Nenhuma: ativar as permissões em um conjunto de permissões ou em um perfil personalizado
Alterar itens da linha de contrato em contratos de serviço	"Editar" em contratos de serviço E "Editar" em itens de linha de contrato e "Ler" em produtos e catálogos de preços	Nenhuma: ativar as permissões em um conjunto de permissões ou em um perfil personalizado

Dica: Se a permissão do usuário não estiver em um perfil padrão que você precisa usar, crie um conjunto de permissões e ative a permissão nele ou clone o perfil padrão e ative a permissão do perfil personalizado.

Definir segurança no nível de campo

Escolha quais campos de gerenciamento de direitos os usuários podem exibir e editar. As configurações de segurança em nível de campo permitem especificar o acesso dos usuários aos campos das páginas de detalhes e edição, listas relacionadas, modos de exibição de lista, relatórios, resultados de pesquisas, modelos de email e mala direta e portais.

É possível definir a segurança no nível de campo a partir de um conjunto de permissões, perfil ou campo específico.

Tornar visíveis as guias de direitos e contratos de serviço

O gerenciamento de direitos possui duas guias: a guia Direitos, em que os usuários podem criar e gerenciar direitos, e a guia Contratos de serviço, em que é possível criar e editar contratos de serviço e itens de linha de contrato (se estes estiverem configurados). É possível criar um aplicativo personalizado com essas guias ou instruir seus usuários a adicioná-las em um conjunto de guias existente. Apenas usuários com permissão ou direitos de "Leitura" irão ver a guia Direitos e apenas aqueles com a permissão "Leitura" em contratos de serviço irão ver a guia Contratos de serviço. Os itens de linha de contrato são exibidos na guia Contratos de serviço para usuários com a permissão "Leitura" nesses itens.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando direitos.

Criando processos de direitos

Você pode criar até 1000 processos de direitos e incluir até dez marcos em cada processo de direitos. Certifique-se de criar marcos antes de criar os processos de direitos.

Para criar um processo de direitos:

1. Em Configuração, insira *Processos de direito* na caixa Busca rápida e selecione **Processos de direito**.
2. Clique em **Novo processo de direitos**.
3. Informe um nome e uma descrição.
4. Selecione Ativo para habilitar o processo.

   Dica: Você pode desejar ativar um processo de direitos após ter adicionado ações de marcos a ele. Isto ocorre porque você não pode atualizar ou excluir ações de marco em um processo após ser ativado e aplicado a um caso.
5. Como opção, se o controle de versões de direitos estiver ativado, selecione Versão padrão para tornar essa versão o padrão do processo de direitos.
6. Escolha os critérios para casos para inserir e sair do processo de direitos:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar e atualizar processos de direitos:
- "Gerenciar direitos"

Campo	Descrição	Ações adicionais a tomar?
O caso insere o processo	**Baseando-se na data de criação do caso** Selecione se os casos devem inserir o processo no momento de sua criação.	Não.
	Baseando-se em um campo de data/hora no caso Selecione se você deseja que o valor de um campo de data/hora personalizado no caso determine quando o caso irá inserir o processo.	Sim, uma lista suspensa é exibida para a seleção da data/hora personalizada. Você pode apenas selecionar uma data/hora personalizada, não uma data personalizada.
O caso sai do processo	**Baseando-se em quando o caso é encerrado** Selecione se os casos devem sair do processo no momento de seu encerramento.	Não.
	Baseando-se nos critérios personalizados Selecione se os casos devem sair do processo baseando-se nos critérios que você definiu.	Sim, selecione uma das seguintes opções: • Escolha os critérios foram atendidos e selecione os critérios do filtro aos quais um caso deve atender para que o mesmo abandone o processo. Por exemplo, defina o filtro de um caso como *Prioridade igual a Baixa*, se quiser que o

Campo	Descrição	Ações adicionais a tomar?
		campo `Prioridade` dos casos seja marcado como Baixa para para abandonar o processo. Escolha `fórmula avaliada como verdadeira` e insira uma fórmula que retorne o valor "Verdadeiro" ou "Falso". O Salesforce acionará a regra se a fórmula retornar "Verdadeiro". • Escolha `a fórmula for avaliada como verdadeira` e insira uma fórmula que retorne um valor de "Verdadeiro" ou "Falso". Os casos abandonam o processo se a fórmula retornar como "Falsa". Por exemplo, a fórmula `(Case: Priority equals Low) AND(Case: Case Origin equals Email, Web)` move casos para fora do processo se os seus campos `Prioridade` estiver definido como Baixa e o campo `Origem do caso` estiver marcado como Email ou Web.

7. Você também pode escolher o horário comercial que deseja aplicar ao processo de direitos. O horário comercial que você configura aqui calcula a Data-alvo para todos os marcos nesse processo de direitos. O horário comercial aplicado a um marco substitui o horário comercial aplicado a um processo de direitos, que substitui o horário comercial aplicado a um caso. Se nenhum horário comercial é configurado no marco, o Horário comercial do processo de direitos é usado. Se nem o Horário comercial do marco nem o Horário comercial do direito são configurados, o horário comercial do caso é usado.
8. Clique em **Salvar**.

Depois de criar um processo de direitos, você pode realizar as tarefas opcionais a seguir para personalizar ainda mais os processos de direitos:

- Adicionar marcos ao processo de direitos.
- Personalize layouts de página do caso para adicionar os campos do processo de direitos.

Nota: Os processos de direitos só se aplicam aos casos com direitos atribuídos.

CONSULTE TAMBÉM:

Monitorando a fila do processo de direitos
Visão geral de processos de direitos
Criando novas versões de processos de direitos

Visão geral de processos de direitos

Os processos de direitos são cronogramas que incluem todas as etapas (ou marcos) que a sua equipe de suporte deve concluir para a resolução de casos.

Os Processos de direitos são cronogramas que incluem todas as etapas (marcos) que a sua equipe de suporte deve concluir para a resolução de casos. Cada processo inclui a lógica necessária para determinar como impor o nível de serviço correto para os seus clientes.

Nem todos os direitos exigem processos de direitos. Por exemplo, um direito deve declarar que um cliente é candidato a suporte telefônico e o horário comercial define o suporte telefônico como sendo 24/7. Se você precisasse adicionar mais a esta definição — por exemplo, se determinada pessoa precisasse receber um email depois de duas horas que o caso de um cliente permanecesse sem solução— você usaria um processo de direitos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

Você pode criar até 1000 processos de direitos e incluir até dez marcos em cada processo de direitos. Entre em contato com o Salesforce para obter informações sobre os processos e marcos de direitos.

O controle de versões de direitos permite a realização de alterações em processos de direitos existentes, mesmo que eles estejam designados a direitos e casos ativos. Isso pode ser útil caso as regras de negócios nas quais seus processos de direitos se baseiam sejam alteradas, por exemplo, ou caso você precise criar várias versões do mesmo processo de direitos com apenas algumas diferenças. Com o controle de versões de direitos, não é necessário criar processos novos, você pode simplesmente criar novas versões dos processos existentes.

Para exibir ou cancelar processos de direito ativos, em Configuração, insira *`Processos de direito`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Processos de direito**.

Como os casos passam pelos processos de direitos

1. Um agente de suporte adiciona um direito com um processo de direitos a um caso.
2. O caso insere o processo com base em sua data de criação ou em um campo de data/hora personalizado. Um campo de data/hora personalizado permite que usuários editem uma data no caso para acionar quando ela será inserida no processo.
3. O Salesforce atribui marcos com critérios correspondentes ao caso. Por exemplo, se um critério do marco for *`Prioridade igual a alta`* e o caso tiver uma `Prioridade` Alta, o Salesforce a atribuirá ao marco Prioridade igual a alta.

   Um caso é associado a um marco de cada vez; ele pode ser associado a vários marcos conforme ele for passando pelo processo.
4. As ações do marco determinam quando e se as ações do fluxo de trabalho de advertência, violação ou sucesso são acionadas para o caso.
5. Um agente de suporte atualiza o caso para concluir uma ação do marco.
6. Após a atualização de um caso, ele inicia o ciclo do processo de direitos e inicia quaisquer marcos que correspondam a estes critérios.
7. O caso abandona o processo com base nos critérios personalizados ou quando eles forem fechados.

Nota: Os processos de direitos só se aplicam aos casos com direitos atribuídos. É possível exibir casos com direitos atribuídos criando modos de exibição de lista do caso nos campos do processo de direitos.

CONSULTE TAMBÉM:

- Criando processos de direitos
- Visão geral do controle de versões de direitos
- Visão geral de marcos
- Conceitos básicos do gerenciamento de direitos

Adicionando marcos para processos de direitos

Os marcos são etapas obrigatórias em seu processo de suporte. Eles são métricas que representam níveis de serviço a oferecer a cada um de seus clientes. Os exemplos de marcos incluem o Horário da primeira resposta e o Horário da resolução nos casos. Use os marcos nos processos de direitos para impor as etapas ao seu processo de suporte.

Você pode criar até 1000 processos de direitos e incluir até dez marcos em cada processo de direitos.

Para adicionar marcos aos processos de direitos:

1. Em Configuração, insira *Processos de direito* na caixa Busca rápida e selecione **Processos de direito**.
2. Clique no nome de um processo de direitos existente.
3. Clique no nome do processo de direitos novamente em Versões de processos de direitos.
4. Clique em **Novo** na lista relacionada de Marcos.
5. Escolha um marco.
6. No Acionador de tempo (Minutos) insira o número de minutos de que os usuários precisam para concluir o marco antes de uma ação ser acionada.

   Ou, se você deseja que o tempo de acionador do marco seja calculado dinamicamente com base no tipo de marco e nas propriedades do caso, clique em **Ativar a classe do Apex para o acionador de tempo (Minutos)**.

   Nota: É necessário ter uma classe personalizada do Apex que implemente a interface do Apex Support.MilestoneTriggerTimeCalculator para usar a opção Ativar a classe do Apex para o acionador de tempo (Minutos).
7. Se você selecionou **Ativar a classe do Apex para o acionador de tempo (Minutos)**, use a pesquisa para especificar uma classe do Apex para o marco calculado dinamicamente.
8. Escolha quando o marco é iniciado:

Selecionar	Para	Usar caso
Critérios sobre os marcos	Calcule o marco Data-alvo quando o marco for aplicado a um caso (corresponde aos critérios do caso). Isso pode ou não corresponder ao período inicial do Processo de direitos, que normalmente é quando um caso é criado.	A Data-alvo do marco baseia-se em quando é aplicada a um caso. Por exemplo, ao reatribuir um caso ao desenvolvimento quando o suporte acredita que o problema é um defeito. Isso poderia ocorrer sempre e *não* se baseia no início do processo de direitos (cronograma). Use se o marco for recorrente.
Processo de direitos	Calcule a Data-alvo do marco quando o processo de direitos for iniciado (como padrão, quando um caso é criado).	A Data-alvo de um marco se baseia no início do processo de direitos (cronograma). Por exemplo, os primeiros períodos de resposta e resolução em um caso sempre calculam sua Data-alvo quando o processo de direitos é iniciado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar marcos aos processos de direitos:
- "Gerenciar direitos"

9. Você também pode selecionar o horário comercial que deseja aplicar ao cálculo de Data-alvo para este marco. Se você não especificar o Horário comercial do marco, o Horário comercial do processo de direitos é usado. Se nenhum dos dois for especificado, o horário comercial do caso é usado.
10. Informe a ordem para o processo do marco, se um caso for correspondente aos critérios de mais de um marco em um processo de direitos. Use esta sequência caso você tenha marcos similares, como por exemplo a primeira resposta e a primeira resposta com um caso de alta `Prioridade`.

    Casos que só podem corresponder a um marco de cada vez em um processo de direitos.

11. Informe os critérios aos quais o caso deve corresponder para o marco ser aplicado ao mesmo:
    - Escolha `os critérios foram atendidos` e selecione os critérios do filtro aos quais um caso deve corresponder para um marco ser aplicado ao mesmo. Por exemplo, defina o filtro de um caso como *`Prioridade igual a Alta`*, se quiser que o marco seja aplicado aos casos com o campo `Prioridade` marcado como Alta.

      Escolha `fórmula avaliada como verdadeira` e insira uma fórmula que retorne o valor "Verdadeiro" ou "Falso". O Salesforce acionará a regra se a fórmula retornar "Verdadeiro".

    - Escolha `a fórmula for avaliada como verdadeira` e insira uma fórmula que retorne um valor de "Verdadeiro" ou "Falso". O marco aplica-se aos casos se a fórmula retornar como "Falsa". Por exemplo, a fórmula `(Case: Priority equals High) AND (Case: Case Origin equals Email, Web)` aplica o marco aos casos em que o campo `Prioridade` está definido como Alta e o campo `Origem do caso` está marcado como Email ou Web. Observe que você não pode usar o campo `Proprietário do caso` nas fórmulas.

12. Clique em **Salvar**.

Depois que você adiciona um marco a um processo de direitos, pode realizar as tarefas opcionais a seguir para continuar incorporando marcos aos processos de direitos:

- Personalize os layouts de página de direitos para adicionar Marcos à lista relacionada. Isto permite que os usuários exibam marcos em direitos.
- Adicionar ações a marcos no processo de direitos.

Nota: O campo `Cronograma` mostra a você quaisquer marcos adicionados ao processo de direitos:

- O ícone Marco ( ) representa os marcos.
- Clique ou passe o mouse sobre cada marco para exibir seus detalhes.
- Arraste o ícone Administrar ( ) junto à ferramenta de Zoom do cronograma para exibir marcos passados e futuros.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de marcos

Criar marcos

Adicionando ações de marcos para processos de direitos

Criando processos de direitos

Adicionando ações de marcos para processos de direitos

As ações de marcos são ações dependentes de tempo e fluxo de trabalho que ocorrem a cada etapa (marco) em um processo de direitos. Exemplos de ações de marco incluem o envio de alertas via email a usuários específicos uma hora antes da primeira resposta estar próxima a violação ou antes da atualização automática de determinados campos em um caso um minuto após a primeira resposta ser concluída com sucesso.

Antes de adicionar ações de marcos a processos de direitos, é necessário criar marcos e criar processos de direitos.

Para adicionar ações de marcos para os processos de direitos:

1. Em Configuração, insira *`Processos de direito`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Processos de direito**.
2. Clique no nome de um processo de direitos existente.
3. Clique no nome de um marco em uma lista relacionada de Marcos.
4. Adicione ações ao marco:

Clique em Adicionar ação do fluxo de trabalho e selecione	Para	Exemplo
Nova tarefa	Criar uma tarefa de fluxo de trabalho	Crie uma tarefa para que um representante do suporte ligue para o cliente quando uma primeira resposta for violada.
Novo email	Criar um email de alerta	Notificar proprietários de caso quando seus casos estiverem prestes à violação de uma primeira resposta.
Nova atualização de campo	Definir uma atualização de campo	Atualize o campo `Prioridade` do caso para *Alta* quando uma primeira resposta estiver prestes a ser violada.
Nova mensagem de saída	Defina uma mensagem de saída	Envia dados sobre peças ou serviços de uma sistema externo após a primeira resposta bem-sucedida.
Selecionar ações existentes	Selecione uma mensagem existente	Use um alerta de email existente para notificar um proprietário de caso quando seus casos estiverem prestes à violar a primeira resposta.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar ações de marcos para os processos de direitos:

- "Gerenciar direitos"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Nota: Para fazer com que ações de advertência e violação sejam dependentes de tempo, adicione o acionador de tempo primeiro. O acionador de tempo para ações de sucesso é o acionador de tempo no marco.

O botão **Adicionar ação do fluxo de trabalho** é exibido inicialmente na seção Ações de sucesso. Ele é exibido nas seções Ações de advertência de Ações de violação após a adição de acionadores de tempo nessas seções.

- Clique em **Adicionar acionador de tempo** para adicionar um acionador de tempo ao marco.

  Ações acionadas por tempo só ocorrem durante o horário comercial horário comercial da sua organização.

- Clique em **Adicionar ação do fluxo de trabalho** sob um acionador de tempo para adicionar ações dependentes de tempo.

  Você pode adicionar até dez ações e dez acionadores de tempo para cada tipo de ação do marco.

Você também pode:

- Clique em **Editar** ao lado de qualquer ação ou acionador de tempo para modificá-lo.
- Clique em **Remover** ao lado de qualquer ação para removê-la do processo de direitos. Isto remove a ação do marco do processo de direitos, mas não exclui a ação do marco.
- Clique em **Excluir** ao lado de um acionador de tempo para removê-lo do marco. Com isso, você exclui o acionador de tempo e remove suas ações associadas do processo de direitos, mas sem excluir as ações do marco. As ações do marco ainda estão disponíveis quando você clica em **Adicionar ação de fluxo de trabalho** e escolhe **Selecionar ação existente**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de marcos

Conceitos básicos do gerenciamento de direitos

Definir como o rastreador de marcos exibe o tempo restante em marcos

O rastreador de marcos mostra uma contagem regressiva do tempo restante antes do vencimento de um marco. Se o marco foi infringido, o rastreador de marcos exibe o tempo de atraso. É possível exibir o tempo restante em horas comerciais ou em horas corridas.

Ative o gerenciamento de direitos e o horário comercial antes de definir como o rastreador de marcos exibirá o tempo restante.

O tempo restante de um marco é a diferença entre o horário atual e o horário de vencimento do marco. Se horas comerciais forem definidas para marcos, o tempo restante será mostrado em horas comerciais por padrão.

1. Em Configuração, insira *`Configurações de direito`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de direito**.
2. Na seção Rastreador de marcos, marque a caixa de seleção `Mostrar o tempo restante em horas corridas, não em horas comerciais`.
3. Clique em **Save** (Salvar).

Exemplo: *Se o tempo restante é exibido em horas comerciais:* Por exemplo, suponha que o horário comercial é das 9h00 às 17h00. Agora são 16h30 e o agente de suporte tem um marco com vencimento às 11h do dia seguinte. Neste caso, como o rastreador de marcos mostra o tempo restante em horas comerciais, o tempo restante é de 2,5 horas. (das 16h30 às 17h00 hoje e das 9h00 às 11h00 amanhã.)

Se o tempo restante é exibido em horas corridas: Por outro lado, se você definir o rastreador de marcos para mostrar o tempo em horas corridas, ele ignorará as horas comerciais. Nesse caso,

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir como o tempo restante é exibido:

- "Gerenciar direitos"

o rastreador de marcos mostrará o tempo restante usando o tempo total entre o momento presente e o vencimento do marco. Portanto, se agora são 16h30 e o marco expira às 11h00 de amanhã, o tempo restante é de 18,5 horas. (16h30 de hoje às 11h00 de amanhã.)

Ativando itens do feed de marco

Mostrar itens de feed em casos de marcos concluídos e violados.

Os itens de feed de marco fornecem mais um meio para os agentes de suporte monitorarem a atividade do caso. Quando você ativa itens de feed de marco, os agentes de suporte veem notificações no Feed do caso quando um marco é concluído ou infringido. Os itens de feed de marco para os casos que o usuário possui ou segue também aparecem na página de perfil do usuário.

Essa configuração se aplica somente se você tiver o Chatter e o gerenciamento de habilitação ativados.

1. Em Configuração, insira *Configurações de direito* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de direito**.
2. Selecione Ativar os itens do feed de marco.

Nota: A ativação de itens de feed de marco não cria itens de feed para marcos que já foram concluídos ou violados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar os itens do feed de marco:
- "Gerenciar direitos"

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de marcos

Adicionando marcos para processos de direitos

Adicionando ações de marcos para processos de direitos

Visão geral do controle de versões de direitos

O controle de versões de direitos permite a realização de alterações em processos de direitos existentes, mesmo que eles estejam designados a direitos e casos ativos. Isso pode ser útil caso as regras de negócios nas quais seus processos de direitos se baseiam sejam alteradas, por exemplo, ou caso você precise criar várias versões do mesmo processo de direitos com apenas algumas diferenças. Com o controle de versões de direitos, não é necessário criar processos novos, você pode simplesmente criar novas versões dos processos existentes.

Ao criar uma nova versão de um processo de direitos, é possível alterar qualquer um dos seguintes itens:

- Nome
- Descrição
- Se o processo está ativo
- Se a versão é a padrão
- Critérios de entrada
- Critérios de saída

Também é possível adicionar notas sobre a versão. Isso facilita a diferenciação entre as diversas versões do mesmo processo, especialmente se elas tiverem o mesmo nome.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

Nas novas versões dos processos de direitos que estão em uso, é possível adicionar novos marcos, mas não editar os existentes. Nas novas versões dos processos que não estão em uso, é possível tanto adicionar novos marcos quanto editar os existentes.

Ao criar uma nova versão de um processo de direitos, você pode escolher aplicá-la a todos os direitos e casos designados à versão anterior ou apenas aos novos direitos casos.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral de processos de direitos
- Ativando o controle de versões de direitos
- Criando novas versões de processos de direitos
- Usando novas versões de processos de direitos

Criando novas versões de processos de direitos

O controle de versões de direitos permite a realização de alterações em processos de direitos existentes, mesmo que eles estejam designados a direitos e casos ativos. Isso pode ser útil caso as regras de negócios nas quais seus processos de direitos se baseiam sejam alteradas, por exemplo, ou caso você precise criar várias versões do mesmo processo de direitos com apenas algumas diferenças. Com o controle de versões de direitos, não é necessário criar processos novos, você pode simplesmente criar novas versões dos processos existentes.

Antes de ser possível criar novas versões dos processos de direitos, é necessário ativar as versões de direitos.

Para criar uma nova versão de um processo de direito:

1. Em Configuração, insira *Processos de direito* na caixa Busca rápida e selecione **Processos de direito**.
2. Clique no nome do processo de direito para o qual você deseja criar uma nova versão.
3. Na lista Versões de processos de direitos, clique na versão do processo a partir do qual você deseja criar uma nova versão.
4. Na página Detalhes do processo de direito, clique em **Criar nova versão**.
5. Especifique as informações da nova versão.
   Recomendamos usar o campo Notas de versão para incluir detalhes sobre o que torna a versão sendo criada diferente das outras. Isso torna mais fácil diferenciar entre várias versões de um mesmo processo de direitos.
6. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar e atualizar processos de direitos:
- "Gerenciar direitos"

Nas novas versões dos processos de direitos que estão em uso, é possível adicionar novos marcos, mas não editar os existentes. Nas novas versões dos processos que não estão em uso, é possível tanto adicionar novos marcos quanto editar os existentes.

Ao criar uma nova versão de um processo de direitos, você pode escolher aplicá-la a todos os direitos e casos designados à versão anterior ou apenas aos novos direitos casos.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral de processos de direitos
- Visão geral do controle de versões de direitos
- Usando novas versões de processos de direitos

Usando novas versões de processos de direitos

Ao criar uma nova versão de um processo de direitos, você pode escolher aplicá-la a todos os direitos e casos designados à versão anterior ou apenas aos novos direitos casos.

Para aplicá-la a um novo direito (e, por extensão, a casos com esse direito), basta selecioná-la no campo de pesquisa Processo de direitos ao criar o direito.

Para aplicar um novo processo de direito a casos e direitos atribuídos a uma versão usada anteriormente do processo, execute estas etapas:

1. Em Configuração, insira *Processos de direito* na caixa Busca rápida e selecione **Processos de direito**.
2. Clique no nome do processo de direitos com o qual deseja trabalhar.
   A lista na página principal Processos de direitos mostra a versão padrão de cada processo. Clique no nome de um processo para ver uma lista de todas as versões disponíveis dele.
3. Na página de detalhes do processo de direitos, clique no nome da versão com base na qual deseja atualizar os casos e direitos.
4. Clique em **Nova regra de atualização**.
5. Escolha a versão do processo de direitos a partir do qual deseja atualizar.
   É possível atualizar a partir de qualquer outra versão do processo, ativa ou não.
6. Para evitar que ações de aviso e violação de marco sejam acionadas nos casos em que os avisos ou as violações são aplicadas logo após a atualização, selecione **Não acionar novos avisos e violações de marco**.
7. Clique em **Salvar**.
   A página de detalhes da regra de atualização mostra o número estimado de direitos e casos que serão atualizados.
8. Clique em **Iniciar** para começar o processo de atualização.

Durante todo o processo de atualização, a página de detalhes da regra de atualização será atualizada para mostrar o número de direitos e casos processados. Para interromper a atualização a qualquer momento, clique em **Parar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar e atualizar processos de direitos:
- "Gerenciar direitos"

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do controle de versões de direitos

Criando novas versões de processos de direitos

Práticas recomendadas, limitações e notas do gerenciamento de direitos

Notas e limitações

- Você só poderá usar itens da linha de contratos se a sua organização usar produtos.
- Você não pode criar modos de exibição de lista para itens da linha de contrato.
- Não é possível compartilhar direitos. Se um direito tiver uma conta, seu compartilhamento é herdado do compartilhamento da conta.
- Não é possível compartilhar itens da linha de contrato. O compartilhamento para itens da linha de contrato é herdado do compartilhamento do contrato de serviço. Por exemplo, os usuários com permissão de "Leitura" em contratos de serviço herdam a permissão de "Leitura" em itens da linha de contrato.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

- Se você desejar que seus clientes ou parceiros acessem seus direitos ou contratos de serviço, adicione direitos ou contratos de serviço ao seus portais.

  Não adicione os campos do processo de direitos aos layouts da página de caso dos usuários do portal, porque os usuários do portal não devem acessar informações relacionadas aos seus processos de suporte internos: `Hora de início do processo de direitos`, `Hora de término do processo de direitos`, `Interrompido` e `Interrompido desde`.

- Se você usar o campo `Por Incidente` para limitar o número de suporte de direitos do caso, nós recomendamos a configuração da segurança em nível de campo nos campos `Casos por incidente` e `Casos restantes` para somente leitura de usuários que não devem modificar o suporte por incidente.
- Os direitos não se aplicam automaticamente a casos criados com Web-to-Case ou Email-to-Case. Se necessário, você pode adicionar direitos a estes recursos usando o Apex code.
- Não é possível adicionar marcos a casos sem usar processos de direitos. Os processos de direitos aplicam marcos aos casos.
- Campos de mesclagem para habilitações em casos não são suportados. Por exemplo, se você adicionar o campo de mesclagem `Nome do direito {!Case.Entitlement}` para um modelo de email, o campo não será preenchido no modelo.

Melhores práticas

- Configure filtros de pesquisa em casos para restringir os itens relacionados a direitos retornados. Por exemplo, quando usuários do portal criam um caso e selecionam o campo `Nome do direito`, eles podem escolher quaisquer direitos registrados em suas contas ou contratos.
- Use o Apex code para selecionar marcos como Concluídos em casos que correspondam aos critérios exclusivos. Por exemplo, você pode criar um acionador do Apex na Mensagem de email que seleciona o marco da primeira resposta como Concluído em casos quando os representantes do suporte enviarem emails dos casos.
- Use a ferramenta de transferência em massa para transferir vários contratos de serviço de um usuário para outro.
- Personalize os valores para o campo de `Tipo` em direitos para corresponder aos tipos de direitos que a sua equipe fornece ou vende, como suporte da Web ou treinamento online.
- Adicione o campo `ícone de Status` aos layouts de página para direitos, contratos de serviço e itens da linha de contrato de modo que os usuários possam visualizar facilmente um destes três status:
  - Ativo
  - Expirado
  - Inativo

  Além disso, é possível incluir campos nos layouts de página.
- Use regras de compartilhamento para oferecer aos usuários acesso aos contratos de serviço que eles não possuem; você não pode estender o modelo de compartilhamento padrão para contratos de serviço.
- Se você usar produtos, defina modelos de direitos para predefinir termos de suporte que usuários possam adicionar aos produtos.
- Defina processos de direitos para impor todas as etapas que a sua equipe de suporte deve concluir para a solução de casos.
- Se não estiver usando o controle de versão de direitos, recomendamos ativar os processos de direitos *após* adicionar ações de marcos a eles. Isto ocorre porque você não pode atualizar ou excluir ações de marco em um processo após ser ativado e aplicado a um caso. Nós recomendamos a criação de novos processos de direitos para substituir os existentes e ativos aplicados aos casos.
- Se estiver usando o controle de versão de direitos, será possível atualizar os processos de direitos existentes, mesmo que estejam designados a direitos e casos ativos.
- Você pode criar até 1000 processos de direitos e incluir até dez marcos em cada processo de direitos. Entre em contato com o Salesforce para obter informações sobre os processos e marcos de direitos.
- Use tipos de relatórios personalizados para definir critérios de relatório pelos quais os usuários possam executar e criar relatórios sobre direitos e contratos de serviço.

- Você pode exibir casos com marcos criando modos de exibição de lista do caso filtradas nos campos de marco.
- Use a fila do processo de direitos para exibir ou cancelar ações do processo de direitos ativo.
- Você pode adicionar regras de validação aos marcos de casos para que quando os usuários atualizarem um marco em um caso, ele atenda aos padrões que você especificou para que eles pudessem salvá-lo. Por exemplo, você pode criar uma regra de validação que assegure aos usuários a seleção de datas de conclusão de marco que ocorram após as datas de criação do caso.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do gerenciamento dedireitos
Configurando o gerenciamento de direitos
Visão geral do controle de versões de direitos

Adicionando uma base de conhecimento

Adicionando o conhecimento do Salesforce

Visão geral da documentação do Salesforce Knowledge

O Salesforce Knowledge é uma base de conhecimento na qual os usuários podem criar e gerenciar facilmente o conteúdo, conhecido como artigos, e localizar e exibir com rapidez os artigos de que precisam. Use as listas abaixo para localizar informações do Salesforce Knowledge no conjunto de documentação do Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

Visão geral, práticas recomendadas e dicas para o Salesforce Knowledge

- Visão geral do Salesforce Knowledge
- Terminologia do Salesforce Knowledge
- Dicas de de implementação do Salesforce Knowledge
- Salesforce Knowledge Práticas recomendadas
- Guia de implementação do Salesforce Knowledge

Configurando o Salesforce Knowledge

- Configurando o Salesforce Knowledge
- Configurando o Salesforce Knowledge
- Concedendo permissões para os usuários do Salesforce Knowledge
- Definindo tipos de artigo
- Importando artigos
- Importando artigos para o Salesforce Knowledge

Usando a base de conhecimento do Salesforce

- A guia Artigos ou Conhecimento

- Procurando artigos
- Localizar artigos do Knowledge em um Salesforce Console
- Pesquisar
- Gerenciando artigos e traduções
- Publicando artigos e traduções
- Criar relatórios sobre artigos do Salesforce Knowledge.

Definindo categorias de dados para artigos do Salesforce Knowledge

- O que são categorias de dados?
- Criando e modificando grupos de categoria
- Adicionar categorias de informação aos grupos de categoria
- Gerenciando categorias de dados

Traduzindo artigos do Salesforce Knowledge

- Configurando uma base de conhecimento multilíngue
- Suportando vários idiomas em sua base de conhecimento
- Criando uma fila de artigos
- Traduzindo artigos no Salesforce Knowledge
- Exportar artigos para tradução
- Importando traduções de artigo

Compartilhando sua base de conhecimento do Salesforce

- Console do Salesforce e Salesforce Knowledge
- Portal de clientes e Salesforce Knowledge
- Habilitando o Salesforce Knowledge no Portal do parceiro
- Se você quiser que os visitantes de seu site público visualizem os artigos do Salesforce Knowledge, instale o aplicativo *Public Knowledge Base* do AppExchange. Para instalar, configurar e personalizar sua base de conhecimento pública com este pacote, consulte o Guia do aplicativo Public Knowledge Base do AppExchange disponível no AppExchange.

Desenvolvendo o Salesforce Knowledge

- O Guia do desenvolvedor do Salesforce Knowledge tem informações específicas de desenvolvimento do Salesforce Knowledge além de tutoriais e exemplos.
- O Guia do desenvolvedor da API de SOAP tem informações sobre a API do Salesforce Knowledge:
  - Diretrizes
  - Objetos
  - Chamadas
- O Guia do desenvolvedor da API de metadados tem informações sobre os objetos da API de metadados do Salesforce Knowledge.
- O Guia do desenvolvedor do Visualforce tem informações sobre os componentes do Visualforce do Salesforce Knowledge.
- O Guia do desenvolvedor de código do Apex tem informações sobre a classe KnowledgeArticleVersionStandardController do Apex.

Configurando o Salesforce Knowledge

Como um administrador da base de conhecimento, introduzir envolve escolher como seus artigos serão formatados e publicados, depois disponibilizar a base de conhecimento para autores, revisores, editores e outras pessoas em sua equipe. Depois da definição inicial, você poderá ativar várias configurações, como disponibilizar artigos para clientes, parceiros e visitantes de sites públicos.

Antes de configurar o Salesforce Knowledge, certifique-se de que você seja um usuário do Salesforce Knowledge:

1. Em suas configurações pessoais, insira *`Detalhes avançados do usuário`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Detalhes avançados do usuário**. Nenhum resultado? Insira *`Informações pessoais`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Informações pessoais**.
2. Confirme se a caixa de seleção `Usuário do Knowledge` está marcada.

Conceitos básicos do Salesforce Knowledge

Execute as etapas a seguir para ativar o Salesforce Knowledge na sua organização:

1. Em Configuração, insira *`Tipos de artigo do Knowledge`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Tipos de artigo do Knowledge** e crie um ou mais tipos de artigo.

   Nota: Para que os usuários possam acessar os tipos de artigo, o administrador deve definir permissões do objeto para os tipos de artigo.

2. Em Configuração, insira *`Configurações do Knowledge`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do Knowledge**. Confirme se deseja ativar o Salesforce Knowledge e clique em `Ativar Knowledge`.
3. Selecione as suas configurações gerais.
   - Selecione a opção `Permitir que os usuários criem e editem artigos a partir da guia Artigos` para permitir que os usuários editem artigos sem a necessidade de acessar a guia Gerenciamento de artigos. Os usuários podem clicar na opção **Editar** de um artigo para abrir a página de edição do artigo. Se já existir uma versão publicada do artigo, eles terão a opção de exibir a versão publicada ou editar a versão atual. Se existir uma versão de rascunho, eles poderão continuar a editar o rascunho existente, mas devem revisar o rascunho cuidadosamente para não substituir as alterações não publicadas.
   - Selecione `Ativar o campo Status de validação` para adicionar um campo Status de validação para todos os artigos do Salesforce Knowledge.
   - Selecione `Permitir que os usuários adicionem conteúdo multimídia externo ao editor de HTML padrão` para permitir que os elementos <iframe> no editor padrão adicionem conteúdo multimídia a partir dos sites da Web Dailymotion, Vimeo e YouTube.
4. Selecione pelo menos uma opção em `Resumos de artigos`.
   - Aplicativo interno
   - Cliente
   - Parceiro
5. Selecione as opções desejadas em relação ao funcionamento da pesquisa na guia Knowledge.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar usuários:
- "Gerenciar usuários internos"

Para criar tipos de artigo e ações do artigo:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar Salesforce Knowledge"

Para gerenciar sinônimos:
- "Gerenciar sinônimos"

Para criar categorias de dados:
- "Gerenciar categorias de dados"

- `Sugerir artigos para os casos considerando o conteúdo do caso (Beta)` sugere artigos com base na semelhança do conteúdo e em seus links entre casos semelhantes. Se nenhum artigo estiver vinculado a casos semelhantes, os artigos sugeridos têm títulos semelhantes ao do caso. Os artigos sugeridos estão disponíveis no console do Salesforce para Serviço e em nossos portais ao exibir casos existentes e criar novos casos.
- A opção `Destacar texto relevante do artigo dentro dos resultados da pesquisa` gera um snippet do texto relevante do artigo, com os termos de pesquisa em negrito. Consulte Destaques e snippets de pesquisa na página 350.
- A `Pesquisa por palavra-chave com preenchimento automático` sugere as três pesquisas por palavra-chave mais utilizadas realizadas na guia Knowledge. As sugestões se baseiam no canal (interno, cliente, parceiro ou público) em que o usuário está pesquisando.

  Nota: O histórico de pesquisa por palavra-chave é atualizado uma vez ao dia.

- `Pesquisa de título com preenchimento automático`: sugere até três artigos com títulos correspondentes.

Se a sua organização não estiver com a guia Knowledge ativada, consulte Ativando o Knowledge One com conjuntos de previsões e Ativando o Knowledge One com perfis.

6. Escolha um **Idioma padrão da base do Knowledge**. Este é o idioma que seus autores irão usar para redigir a maioria dos artigos. É recomendável que seu **Idioma padrão da base do Knowledge** e o idioma de sua organização sejam o mesmo.
7. Se a sua base de conhecimento suportar diversos idiomas, selecione `Diversos idiomas`, adicione os idiomas suportados e ajuste as configurações.

   Nota: Não é possível remover um idioma depois de adicioná-lo.

8. Opcionalmente, selecione as `Configurações do caso`.
   - Permitir que os usuários criem um artigo a partir de um caso. Escolha um editor simples ou padrão e defina o tipo de artigo padrão, o encarregado e qualquer personalização do Apex.
   - Usar um perfil para criar PDFs de artigo. Se os agentes precisarem anexar arquivos PDF aos casos, lembre-se de que `Permitir a anexação do artigo como PDF` deve estar marcado no layout de página do feed do caso.
   - Permitir aos usuários compartilhar artigos por URLs públicos
   - Ativar lista de casos vinculados a um artigo
9. Opcionalmente, marque a opção `Permitir que os usuários criem um artigo usando uma resposta` para criar artigos a partir de respostas em Respostas.
10. Clique em **Salvar**.

Execute as etapas a seguir para dar aos usuários internos a possibilidade de gerenciar e exibir artigos:

1. Crie os grupos de categoria e as categorias individuais que os autores atribuirão aos artigos. As categorias ajudam os agentes, clientes, parceiros e visitantes a localizarem os artigos na base de conhecimento. Consulte Gerenciando categorias de dados na página 369 para obter mais detalhes.
2. Após a configuração de suas categorias de dados, você poderá controlar a visibilidade de artigos baseando-se na categoria. Como padrão, os usuários do Salesforce Knowledge têm acesso a todos os artigos associados a qualquer categoria. Para restringir a visibilidade de um artigo, consulte Editar a visibilidade do grupo de categorias na página 378.
3. Forneça aos usuários internos o acesso ao Salesforce Knowledge atribuindo a cada usuário uma licença do recurso Salesforce Knowledge:
   a. Em Configuração, insira *`Usuários`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Usuários**.
   b. Clique em **Editar** ao lado do nome do usuário ou em **Novo** para criar um novo usuário.

c. Marque a caixa de seleção `Usuário do Knowledge`.

Nota: Para obter instruções sobre como conceder aos usuários do portal acesso ao Salesforce Knowledge, consulte Ativando o Salesforce Knowledge no portal de clientes e Ativando o Salesforce Knowledge no portal de parceiros.

4. Verifique se cada usuário tem as permissões apropriadas do Salesforce Knowledge ativadas. Para obter mais informações, consulte Concedendo permissões para usuários do Salesforce Knowledge na página 389.
5. Torne as guias Gerenciamento de artigos e Knowledge visíveis adicionando-as a um aplicativo personalizado ou instruindo seus usuários a adicionar as guias Gerenciamento de artigos ou Knowledge a um conjunto de guias existente. Observe o seguinte:
   - Todos os usuários com acesso ao Salesforce Knowledge podem ver a guia Knowledge.
   - Os usuários com a permissão de usuário "Gerenciar artigos" podem ver a guia Gerenciamento de artigos.

CONSULTE TAMBÉM:

Criando e atribuindo usuários e grupos do Salesforce Knowledge

Personalizando o Salesforce Knowledge

Definindo tipos de artigo

A primeira etapa ao configurar o Salesforce Knowledge é criar um ou mais tipos de artigo. Você não consegue ativar o Salesforce Knowledge até que pelo menos um tipo de artigo seja criado.

Ao criar um artigo, o autor deve selecionar um tipo de artigo. *Tipos de artigo*, como Perguntas frequentes e Tutoriais, fornecem o formato e a estrutura para controlar como um arquivo é exibido para cada público, conhecido como um canal. Para cada tipo de arquivo, crie campos personalizados, personalize o layout adicionando ou removendo seções e campos, e escolha um modelo para cada canal. Você também pode criar regras do fluxo de trabalho e processos de aprovação para ajudar sua organização a acompanhar e gerenciar a criação e publicação de artigos.

Nota: Para que os usuários possam acessar os tipos de artigo, o administrador deve definir permissões do objeto para os tipos de artigo.

Para criar um tipo de artigo:

1. Em Configuração, insira *`Tipos de artigo do Knowledge`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Tipos de artigo do Knowledge**.
2. Clique em **Novo tipo de artigo** ou edite um artigo existente.
3. Insira as seguintes informações:

Campo	Descrição
`Rótulo`	Um nome usado como referência ao tipo de artigo em qualquer página da interface do usuário.
`Rótulo no plural`	O nome plural do objeto. Se você criar uma guia para o objeto, esse nome será usado para a guia.
`Gênero`	Se necessário no idioma padrão da sua organização, especifique o gênero do rótulo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar ou excluir tipos de artigo:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar Salesforce Knowledge"

Campo	Descrição
	Este campo é exibido quando o idioma padrão para toda a organização usa gênero. Sua configuração de preferência de idioma pessoal não afeta a exibição desse campo.
`Começa com som de vogal`	Verifique qual artigo indefinido deve preceder o rótulo se isso for relevante no idioma padrão de sua organização.
`Nome do objeto`	(Somente leitura) Um nome exclusivo usado como referência ao tipo de artigo quando a API do Force.com é utilizada. Em pacotes gerenciados, essa exclusividade evita conflitos de nomes em instalações do pacote. O campo Nome do objeto só pode conter sublinhados e caracteres alfanuméricos. Deve ser exclusivo, começar com uma letra, não incluir espaços, não terminar com sublinhado e não conter dois sublinhados consecutivos.
`Descrição`	Uma descrição opcional do tipo de artigo. Uma descrição consistente irá ajudá-lo a se lembrar das diferenças entre seus tipos de artigo quando eles estiverem sendo visualizados em uma lista.
`Rastrear histórico de campos`	Selecione essa opção para rastrear o histórico completo de um artigo e suas versões. O sistema registra e exibe atualizações de campo, compromissos e fluxo de trabalho de edição e versões de idioma para o artigo principal e traduções.
`Status de implantação`	Indica se o tipo de artigo pode ser visualizado fora da Configuração. **Em desenvolvimento** significa que os gerentes de artigo não podem escolher esse tipo ao criarem artigos. Selecione **Implantado** somente após ter finalizado a criação do tipo de artigo.

4. Clique em **Salvar**.
5. Na página de detalhes do tipo de artigo, preencha as seguintes informações:
   - Na lista relacionada Campos, crie ou modifique campos personalizados conforme necessário.
   - Na lista relacionada Campos, edite o layout do tipo de artigo conforme necessário para reorganizar campos e criar seções.
   - Na lista relacionada Exibições de canal, escolha um modelo para o aplicativo interno, parceiro, cliente e base de conhecimento pública.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce Knowledge

Excluindo tipos de artigo

Para excluir um tipo de artigo:

1. Em Configuração, insira *Tipos de artigo do Knowledge* na caixa Busca rápida e selecione **Tipos de artigo do Knowledge**.
2. Ao lado do tipo de artigo alvo, clique em **Excluir**.
3. Confirme se deseja excluir o tipo de artigo.

Notas sobre a exclusão de tipos de artigo

Observe o seguinte sobre a exclusão de tipos de artigos:

- Se sua organização tiver apenas um tipo de artigo, você não poderá excluí-lo. Toda organização do Salesforce Knowledge requer pelo menos um tipo de artigo implantado. Crie um novo tipo de artigo e, em seguida, exclua o antigo.
- Quaisquer artigos associados a um tipo de artigo excluído serão removidos automaticamente de todos os canais. Isso inclui artigos de rascunho, publicados e arquivados.
- O Salesforce não exibe tipos de artigo excluídos na Lixeira com outros registros excluídos. Em vez disso, os tipos de artigo excluídos são exibidos na lista Tipos de artigo excluídos na página do modo de exibição de lista de artigos durante 15 dias. Durante esse período, você pode restaurar o tipo de artigo e seus artigos, ou apagar permanentemente o tipo de artigo e seus artigos. Após 15 dias, o tipo de artigo e seus artigos são permanentemente apagados.
- Se um usuário clicar em um favorito que direciona ao URL de um artigo excluído, será exibida uma mensagem Privilégios insuficientes.

CONSULTE TAMBÉM:

Definindo tipos de artigo

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para excluir tipos de artigo:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar Salesforce Knowledge"

Modificando layouts dos tipos de artigo

Os layouts dos tipos de artigos determinam quais campos os usuários podem exibir e editar ao inserirem dados para um artigo. Eles também determinam quais seções são exibidas quando os usuários exibem os artigos. O formato do artigo, por exemplo, se as seções do layout são exibidas como subguias ou como uma página única com links, é definido pelo modelo do tipo de artigo. Cada tipo de artigo tem apenas um layout, mas você pode escolher um modelo diferente para cada um dos quatro canais do tipo de artigo.

Dica: Você também pode usar a segurança em nível de campo para ocultar campos nos tipos de artigo. Por exemplo, se você publicar o mesmo artigo no aplicativo interno e no Portal de clientes, é recomendável que você use a segurança em nível de campo para ocultar um campo personalizado como `Comentários internos` de usuários do Portal de clientes.

Para modificar o layout dos tipos de artigos:

1. Em Configuração, insira *`Tipos de artigo do Knowledge`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Tipos de artigo do Knowledge**.
2. Selecione um dos tipos de artigos na lista.
3. Na lista relacionada Campos, clique em **Editar layout**.
4. Ao trabalhar no layout:
   - O editor layout é formado por duas partes: uma paleta na parte superior da tela e o layout na parte inferior da tela. A paleta contém os campos disponíveis e um elemento de seção. O layout contém uma seção Informações e um espaço para você adicionar seções. Por padrão, todos os campos personalizados são incluídos na seção Informações.

     Nota: Os campos padrão `Número do artigo`, `Resumo`, `Título` e `Nome do URL` não são exibidos no layout. `Número do artigo` e `Resumo` são exibidos em uma seção somente leitura Propriedades na parte superior do artigo publicado. Os campos `Primeira publicação`, `Última modificação` e `Última publicação` também estão incluídos neste cabeçalho.
   - Para adicionar uma nova seção, arraste e solte o elemento da seção na paleta.
   - Para alterar o nome de uma seção, clique em seu título. Não é possível renomear a seção Informações.
   - Para remover um campo de uma seção, arraste-o para a direita da paleta ou clique no ícone ⊖ ao lado do campo.
   - Para remover uma seção do layout de tipos de artigos, clique no ícone ⊖ ao lado do nome da seção.
   - Use os botões desfazer e refazer para voltar e seguir em frente, respectivamente.
   - Use os seguintes atalhos de teclado:
     - Desfazer = CTRL+Z
     - Refazer = CTRL+Y
     - Gravação rápida = CTRL+S
   - Para selecionar vários elementos individualmente, use CTRL + clique. Para selecionar vários elementos como um grupo, use SHIFT + clique.
   - Para localizar rapidamente qualquer item da paleta, use a caixa Busca rápida. A caixa Busca rápida é especialmente útil para layouts de tipos de artigos que tenham um grande número de itens disponíveis na paleta.
   - Para salvar as alterações e continuar a editar o layout de tipos de artigos, clique em **Gravação rápida**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para personalizar o layout dos tipos de artigos:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar Salesforce Knowledge"

- Para salvar as alterações quando você tiver terminado de personalizar o layout de tipos de artigos, clique em **Salvar**. Se você sair do layout de tipos de artigos antes de clicar em salvar, suas alterações serão perdidas.

CONSULTE TAMBÉM:

Definindo tipos de artigo

Adicionando campos personalizados aos tipos de artigo

Atribuindo modelos do tipo de artigo

Os tipos de artigo no Salesforce Knowledge exigem um modelo para cada canal.

O modelo do tipo de artigo especifica como as seções no layout do tipo de artigo são geradas. O Salesforce fornece dois modelos de tipo de artigo padrão, Guia e Índice, e você pode usar o Visualforce para criar modelos personalizados.

Se você escolher o modelo Guia, as seções definidas no layout serão exibidas como guias quando os usuários visualizarem um artigo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

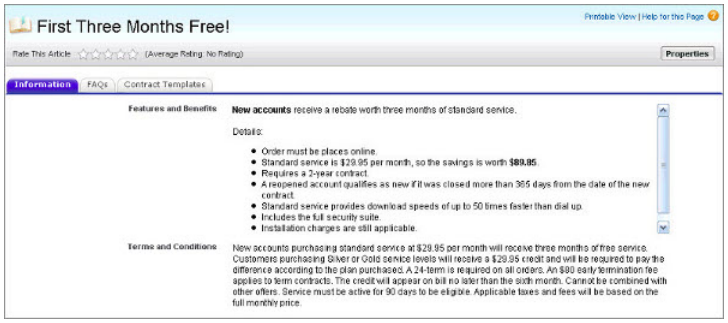
O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar as atribuições do modelo do tipo de artigo:

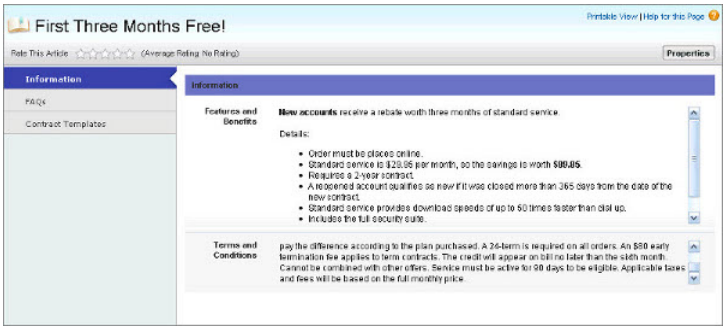
- "Gerenciar Salesforce Knowledge"

Artigo publicado com o uso do modelo do tipo de artigo


First Three Months Free!
Printable View | Help for this Page
Rate This Article
(Average Rating: No Rating)
Properties
Information
FAQs
Contract Templates
Features and Benefits
New accounts receive a rebate worth three months of standard service.
Details:
Order must be places online.
Standard service is $29.95 per month, so the savings is worth $89.85.
Requires a 2-year contract.
A reopened account qualifies as new if it was closed more than 365 days from the date of the new contract.
Standard service provides download speeds of up to 50 times faster than dial up.
Includes the full security suite.
Installation charges are still applicable.
Terms and Conditions
New accounts purchasing standard service at $29.95 per month will receive three months of free service. Customers purchasing Silver or Gold service levels will receive a $29.95 credit and will be required to pay the difference according to the plan purchased. A 24-term is required on all orders. An $80 early termination fee applies to term contracts. The credit will appear on bill no later than the sixth month. Cannot be combined with other offers. Service must be active for 90 days to be eligible. Applicable taxes and fees will be based on the full monthly price.

Se você escolher o modelo Índice, as seções definidas no layout serão exibidas em uma página com hyperlinks em cada título de seção.

Artigo publicado com o uso do modelo do tipo de artigo de índice


First Three Months Free!
Printable View | Help for this Page
Rate This Article (Average Rating: No Rating)
Properties
Information
FAQs
Contract Templates
Information
Features and Benefits
New accounts receive a rebate worth three months of standard service.
Details:
Order must be placed online.
Standard service is $29.95 per month, so the savings is worth $89.85.
Requires a 2-year contract.
A reopened account qualifies as new if it was closed more than 365 days from the date of the new contract.
Standard service provides download speeds of up to 50 times faster than dial up.
Includes the full security suite.
Terms and Conditions
pay the difference according to the plan purchased. A 24-term is required on all orders. An $80 early termination fee applies to term contracts. The credit will appear on bill no later than the sixth month. Cannot be combined with other offers. Service must be active for 90 days to be eligible. Applicable taxes and fees will be based on the full monthly price.

Para escolher a atribuição do modelo para um canal:

1. Em Configuração, insira *`Tipos de artigo do Knowledge`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Tipos de artigo do Knowledge**.
2. Clique em uma etiqueta para exibir a página de detalhes do tipo de artigo.
3. Na lista relacionada Exibições de canal, clique em **Editar**.
4. Especifique o modelo para cada canal.

   Para o aplicativo interno, cliente e parceiro, a **Guia** é o modelo padrão. Para a base de conhecimento pública, o **Índice** é o modelo padrão. Se sua organização tiver um modelo personalizado para este tipo de artigo, ele será exibido também no menu suspenso.
5. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Modificando layouts dos tipos de artigo

Definindo tipos de artigo

Criando modelos dos tipos de artigo personalizados

Os tipos de artigo no Salesforce Knowledge exigem um modelo para cada canal.

Os modelos do tipo de artigo padrão — Guia e Índice — especificam como as seções no layout do tipo de artigo são exibidas no artigo publicado. Por exemplo, se você escolher o modelo Guia, as seções definidas no layout serão exibidas como guias quando os usuários visualizarem um artigo. Com o modelo de Índice, as seções são exibidas em uma única página com hiperlinks para cada seção. Você também pode criar um modelo personalizado usando o Visualforce. Os modelos personalizados não são associados ao layout do tipo de artigo.

Para criar um modelo personalizado do tipo de artigo:

1. Em Configuração, insira *Tipos de artigo do Knowledge* na caixa Busca rápida e selecione **Tipos de artigo do Knowledge**.
2. Localize o tipo de artigo com base no qual está criando o modelo e clique em seu título para abrir a página de detalhes. Observe o Nome da API do tipo de artigo. Você precisará desse valor ao criar a página do Visualforce.
3. Em Configuração, insira *Páginas do Visualforce* na caixa Busca rápida e selecione **Páginas do Visualforce**.
4. Clique em **Novo**.
5. Na caixa de texto Nome, digite o texto que aparecerá no URL como o nome da página. Esse nome pode conter somente sublinhados e caracteres alfanuméricos, e deve ser exclusivo na sua organização. Deve começar com uma letra, não incluir espaços, não terminar com sublinhado e não conter dois sublinhados consecutivos.
6. Na caixa de texto Rótulo, insira o texto que os usuários verão ao escolher esse modelo na lista relacionada Exibições de canal na página de detalhes do tipo de artigo.
7. Adicione sua marcação do Visualforce. O único requisito para os modelos personalizados do tipo de artigo é que o controlador padrão seja igual ao Nome da API do tipo de artigo. Por exemplo, se o Nome da API do tipo de artigo for *Offer__kav*, sua marcação seria:

```
<apex:page standardController="Offer__kav">

    ... page content here ...

</apex:page>
```

   Nota: Clique em **Referência do componente** para obter uma lista dos componentes do Visualforce, como *knowledge:articleRendererToolbar* e *knowledge:articleCaseToolbar*, disponíveis para uso nos modelos personalizados do tipo de artigo.

8. Se o tipo de artigo tiver um campo Arquivo, você pode permitir que os usuários façam download do conteúdo do campo. No exemplo a seguir, o tipo de artigo será *Oferta*, o nome do campo Arquivo será *my_file* e o texto que será exibido como link é *Clicar em mim*:

```
<apex:outputLink value="{!URLFOR($Action.Offer__kav.FileFieldDownload,
Offer__kav.id, ['field'=$ObjectType.Offer__kav.fields.my_file__Body__s.name])}">Click
me</apex:outputLink>
```

   Nota: Se o campo Arquivo estiver vazio (o que significa que o autor não fez upload do arquivo), o link ainda será exibido em um artigo publicado, mas não terá nenhuma função. Se você não quiser que o link seja exibido quando o campo Arquivo

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar ou excluir modelos do tipo de artigo:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar Salesforce Knowledge"

estiver vazio, substitua `Clicar em mim` no exemplo pelo nome do arquivo, como `{!Offer__kav.my_file__Name__s}`.

9. Clique em **Salvar**. Agora seu modelo personalizado pode ser atribuído a qualquer canal no tipo de artigo. Consulte Atribuindo modelos do tipo de artigo na página 336 para obter detalhes.

CONSULTE TAMBÉM:

http://www.salesforce.com/us/developer/docs/pages/index.htm

Gerenciando tipos de artigo

Gerenciando tipos de artigo

Ao criar um artigo, o autor deve selecionar um tipo de artigo. *Tipos de artigo*, como Perguntas frequentes e Tutoriais, fornecem o formato e a estrutura para controlar como um arquivo é exibido para cada público, conhecido como um canal. Para cada tipo de arquivo, crie campos personalizados, personalize o layout adicionando ou removendo seções e campos, e escolha um modelo para cada canal. Você também pode criar regras do fluxo de trabalho e processos de aprovação para ajudar sua organização a acompanhar e gerenciar a criação e publicação de artigos.

Depois de criar tipos de artigo, você poderá personalizá-los, editá-los e excluí-los. Em Configuração, insira `Tipos de artigo do Knowledge` na caixa `Busca rápida` e selecione **Tipos de artigo do Knowledge** para exibir a página de lista Tipos de artigo, que fornece uma lista de todos os tipos de artigo definidos para a sua organização. Na página de lista Tipos de artigo, você pode:

- Clique em **Novo tipo de artigo** para definir um tipo de artigo.
- Clique no nome do tipo de artigo para exibir a página de detalhes. Na página de detalhes, é possível editar os campos existentes, adicionar novos campos personalizados, adicionar e editar seções no layout de tipo artigo, atribuir e criar layouts compactos e selecionar um modelo para cada canal.
- Clique em **Excluir** para excluir um tipo de artigo.

CONSULTE TAMBÉM:

Modificando layouts dos tipos de artigo

Atribuindo modelos do tipo de artigo

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar ou excluir tipos de artigo:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar Salesforce Knowledge"

Adicionando campos personalizados aos tipos de artigo

Crie campos personalizados para armazenar as informações importantes para seus artigos. Antes de começar, determine o tipo de campo personalizado que deseja criar. Os únicos campos padrão fornecidos nos tipos de artigo são `Número do artigo`, `Resumo`, `Título` e `Nome do URL`, de forma que no mínimo você desejará criar um campo onde os autores possam redigir o corpo do artigo.

Nota: Os autores podem exibir o `Nome do URL` quando criam ou editam um artigo. O `Nome do URL` não é exibido para os usuários finais que visualizam artigos publicados.

Para adicionar um campo personalizado:

1. Em Configuração, insira *`Tipos de artigo do Knowledge`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Tipos de artigo do Knowledge**.
2. Selecione um tipo de artigo.
3. Clique em **Novo** na lista relacionada Campos.
4. Escolha o tipo de campo a ser criado e clique em **Avançar**.
5. Insira o rótulo do campo. O nome do campo é automaticamente preenchido com base no rótulo que você inserir. Esse nome pode conter somente sublinhados e caracteres alfanuméricos, e deve ser exclusivo na sua organização. Deve começar com uma letra, não incluir espaços, não terminar com sublinhado e não conter dois sublinhados consecutivos. Verifique se o nome do campo personalizado não é idêntico a nenhum nome de campo padrão para esse objeto.
6. Insira atributos do campo, como `Descrição` e clique em **Avançar** para continuar.

   Nota: Não é possível inserir um valor padrão para nenhum campo personalizado.
7. Defina a segurança em nível de campo para determinar se o campo deve ser visível e editável ou de somente leitura para perfis específicos e clique em **Avançar**. A segurança em nível de campo permite que você controle quais campos estão visíveis em canais diferentes.
8. Se você não quiser que o campo seja adicionado automaticamente ao layout do tipo de artigo, desmaque `Sim, adicione este campo personalizado ao layout`.
9. Clique em **Salvar** para concluir ou em **Salvar e novo** para criar mais campos personalizados.
10. Você também pode reorganizar seus campos personalizados no layout do tipo de artigo.

Nota: A criação de campos pode requerer a alteração de um grande número de registros de uma só vez. Para processar essas alterações com eficiência, o Salesforce pode colocar a sua solicitação em fila e enviar uma notificação por email após a conclusão do processo.

Cuidado: Você irá perder seus dados se converter um campo personalizado em um tipo de artigo em qualquer outro tipo de campo. Não converta um campo personalizado em um tipo de artigo a menos que não exista nenhum dado para o campo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar campos personalizados:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar Salesforce Knowledge"

CONSULTE TAMBÉM:

Modificando layouts dos tipos de artigo

Atribuindo modelos do tipo de artigo

Usando a lista relacionada dos campos

Na lista relacionada Campos na página de detalhes do tipo de artigo, você pode:

- Edite os campos padrão `Número do artigo`, `Resumo`, `Título` e `Nome do URL`. Esses campos são exigidos em todos os tipos de artigo e não podem ser excluídos.
- Clicar em **Novo** para criar um campo personalizado. Todos os tipos de artigo devem ter pelo menos um campo rich-text area para inserção do texto do artigo e um campo Arquivo para anexar documentos aos artigos.Para ajudar a decidir qual tipo de campos personalizados seu tipo de artigo precisa, revise os campos personalizados para tipos de artigos.
- Clique em **Configurar rastreamento de histórico** para rastrear atualizações de campo para o tipo de artigo.
- Clique em **Editar layout** para reorganizar ou remover campos, e modificar seções para o tipo de artigo.

CONSULTE TAMBÉM:

Modificando layouts dos tipos de artigo

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar campos personalizados:

- "Personalizar aplicativo"

Para modificar layouts do tipo de artigo:

- "Gerenciar Salesforce Knowledge"

Personalizando as configurações do Salesforce Knowledge

Nota: Antes de ativar o Salesforce Knowledge, é preciso criar pelo menos um tipo de arquivo

O Salesforce Knowledge é uma base de conhecimento na qual os usuários podem criar e gerenciar facilmente o conteúdo, conhecido como artigos, e localizar e exibir com rapidez os artigos de que precisam. Para obter mais informações, consulte Visão geral do Salesforce Knowledge.

Em Configuração, insira *`Configurações do Knowledge`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do Knowledge**. Se o Salesforce Knowledge não estiver ativado em sua organização, haverá uma opção **Ativar conhecimento** disponível. Se o Salesforce Knowledge já estiver ativado, você poderá definir as configurações opcionais a seguir.

Permitir que os usuários criem e editem artigos a partir da guia Artigos
Se essa caixa de seleção estiver marcada, os usuários podem criar e editar artigos a partir da guia Artigos.

Ativar o campo Status de validação para artigos
Quando você ativa o campo `Status de validação`, os usuários podem selecionar valores para mostrar se o conteúdo do artigo foi validado ou não.

Permite que os usuários adicionem conteúdo multimídia externo ao editor de HTML padrão
Se essa caixa de seleção estiver marcada, os usuários podem cortar e colar HTML <iframe> para integrar conteúdo multimídia dos seguintes sites: Dailymotion, Vimeo e YouTube.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar o Salesforce Knowledge:

- "Personalizar aplicativo"

Mostrar resumo de artigos nas exibições de lista de artigos
Para cada canal, decida se os detalhes do `Resumo` do artigo devem ser exibidos na guia Artigos.

Escolha o(s) idioma(s) da sua base de conhecimento
O `Idioma padrão da base de conhecimento` deve ser o idioma principal usado para gravar artigos. Ele é padronizado para o idioma da organização.

Se você for publicar artigos em mais de um idioma, selecione `Vários idiomas` e escolha as configurações de tradução. Para obter instruções, consulte Configurando uma base de conhecimento multilíngue na página 355.

Permitir que os usuários criem um artigo de um caso
Se essa caixa estiver marcada, os usuários podem criar um artigo preliminar, que será vinculado a um caso quando o artigo for publicado, usando uma das opções a seguir.

- Criar artigos usando o editor simples apenas quando encerrar casos.
- Criar artigos usando o editor padrão a qualquer momento que um usuário criar um artigo. Certifique-se de que os usuários têm permissões para "Gerenciar artigos", "Ler" e "Criar".

Selecionar um tipo de artigo padrão. Para artigos criados quando se encerra um caso, atribua o artigo a um usuário.

Você pode ajudar os agentes a criar artigos de forma mais rápida selecionando uma classe Apex que já preenche qualquer um dos campos na versão preliminar. Como padrão, o campo `Título` em todos os artigos do rascunho contém o assunto do caso.

Se você ativar essa opção, clique também em **Propriedades do layout** em cada layout de página de fechamento de caso e selecione `Ativar envio do artigo durante fechamento do caso` e `Enviar artigos`.

Use um perfil para criar artigos em PDFs sobre casos prontos para uso do cliente
Como padrão, quando um usuário cria um artigo em PDF diretamente com base em um caso, o PDF incluirá todos os campos do artigo visíveis para aquele usuário. Se desejar que os PDFs sejam gerados de acordo com um perfil diferente, por exemplo, um perfil que oculte determinados campos de clientes, selecione `Usar um perfil para criar PDFs de artigos prontos para o cliente nos casos` e escolha o perfil que determinará a visibilidade dos campos.

Ativar lista de casos vinculados a um artigo
Agentes e gerentes do Salesforce Knowledge podem ver uma lista de casos aos quais um artigo está anexado. Isso ajuda a validar se o artigo é a solução certa para um caso e mostra quais artigos são mais usados, sem executar um relatório. A lista relacionada Casos vinculados:

- Está visível na página de detalhes ou de visualização de qualquer artigo que tenha sido publicado pelo menos uma vez.
- Mostra no máximo 200 casos.
- É classificada em ordem decrescente pela data em que o artigo foi vinculado ao caso. A ordem de classificação não pode ser alterada.
- Não aparece em artigos arquivados nem nas páginas de edição e de detalhes da tradução.
- Não aparece para usuários externos, como usuários do portal ou de comunidades no Salesforce1.

Permitir aos usuários compartilhar artigos por URLs públicos
Você pode compartilhar um artigo que está disponível em uma base de conhecimento pública com uma URL. Na lista Sites disponíveis, selecione os sites a partir dos quais seus agentes terão permissão de enviar URLs e adicione-os à lista Sites selecionados. Os agentes poderão então enviar um email com um link direto para o artigo na sua base de conhecimento pública aos clientes do atendimento ao cliente.

Permitir que os usuários criem um artigo usando uma resposta
Se essa caixa de seleção estiver marcada, os membros de uma comunidade de respostas ou comunidade Chatter Answers poderão converter respostas úteis em artigos. O tipo de artigo que você selecionar determinará quais campos são exibidos no artigo de rascunho, mas em todos os artigos o `Título` conterá a pergunta e o `Resumo` conterá a resposta. Depois de uma resposta ser

promovida a artigo, a resposta original terá uma mensagem de status indicando sua associação com o artigo de rascunho. Quando o artigo for publicado, a mensagem na resposta incluirá um link para o artigo.

CONSULTE TAMBÉM:

- Configurando o Salesforce Knowledge
- Criando sinônimos de pesquisa
- Exemplo de personalização do Apex para envio de artigos de casos

Exemplo de personalização do Apex para envio de artigos de casos

Nota: Você só pode adicionar, editar ou excluir o Apex usando a interface do usuário do Salesforce em uma organização Developer Edition, uma organização de avaliação Enterprise Edition do Salesforce ou uma organização sandbox. Em uma organização de produção do Salesforce, você só pode fazer alterações no Apex usando a chamada da API de metadados `deploy`, o Force.com IDE ou a Force.com Migration Tool. O Force.com IDE e o Force.com Migration Tool são recursos gratuitos fornecidos pelo Salesforce para auxiliar seus usuários e parceiros, mas não são considerados parte de nossos Serviços dentro do escopo do Contrato de assinatura mestre do Salesforce.

Se sua organização permitir agentes de suporte ao cliente para criar artigos do Salesforce Knowledge durante o fechamento de um caso, você poderá usar o Apex para preencher automaticamente os campos nos artigos em rascunho. Para isso, crie uma classe do Apex e atribua-a ao tipo do artigo de caso usando o exemplo abaixo como guia. Para obter mais informações sobre a sintaxe e o uso do Apex, consulte o *Force.com Apex Code Developer's Guide (Guia do desenvolvedor do Apex Code)*.

Configure o exemplo ao criar o tipo de artigo, campo e categorias de dados a seguir. Não altere o `Nome da API` padrão atribuído a cada novo objeto.

1. Crie um tipo de artigo chamado *`Perguntas frequentes`*.
2. Crie um campo de texto personalizado chamado `Detalhes`.
3. Crie um grupo de categorias chamado *`Geografia`* e atribua-o a uma categoria chamada *`EUA`*.
4. Crie um grupo de categorias chamado *`Tópicos`* e atribua-o a uma categoria chamada *`Manutenção`*.

Para concluir o exemplo, crie e atribua a classe do Apex:

1. Em Configuração, insira *`Classes do Apex`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Classes do Apex** e clique em **Novo**.
2. Clique em **Configurações da versão** para especificar a versão do Apex e a API usada com essa classe. Se sua organização tiver instalado pacotes gerenciados pelo AppExchange, você também poderá especificar qual versão de cada pacote gerenciado deverá ser utilizada com essa classe. Use os valores padrão para todas as versões. Isso associa a classe com a versão mais recente do Apex e da API, além de a cada pacote gerenciado. Você pode especificar uma versão mais antiga de um pacote gerenciado caso queira acessar os componentes ou funcionalidades diferentes da versão do pacote mais recente. Você pode especificar uma versão mais antiga do Apex e da API para manter um comportamento específico.
3. Na caixa de texto `Classe do Apex`, insira o script a seguir e clique em **Salvar**:

```
public class AgentContributionArticleController {
    // The constructor must take a ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
 as an argument
    public
```

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar as configurações do Salesforce Knowledge:
- "Personalizar aplicativo"

Parar criar uma classe do Apex:
- "Apex do autor"

```
AgentContributionArticleController(ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
 ctl) {
       SObject article = ctl.getRecord();   //this is the SObject for the new article.

                                             //It can optionally be cast to the proper
 article type, e.g. FAQ__kav article = (FAQ__kav) ctl.getRecord();

       String sourceId = ctl.getSourceId(); //this returns the id of the case that was
 closed.
       Case c = [select subject, description from Case where id=:sourceId];

       article.put('title', 'From Case: '+c.subject);  //this overrides the default
behavior of pre-filling the title of the article with the subject of the closed case.
       article.put('Details__c',c.description);

       ctl.selectDataCategory('Geography','USA');  //Only one category per category
group can be specified.
       ctl.selectDataCategory('Topics','Maintenance');
    }
```

4. Em Configuração, insira *Configurações do Knowledge* na caixa Busca rápida, selecione **Configurações do Knowledge** e clique em **Editar**.
5. Verifique as configurações do caso; usando nosso exemplo, o **Tipo de artigo padrão** deve ser Perguntas frequentes.
6. No menu Usar personalização do Apex, selecione **AgentContributionArticleController** e clique em **Salvar**.

Como resultado desse exemplo, quando os agentes criam um artigo com base na tela de fechamento de caso:

- Os dados do campo Descrição no caso são exibidos no campo Detalhes do artigo.
- O título do artigo contém *Do caso:* e o assunto do caso.
- O artigo é atribuído automaticamente à categoria de dados *EUA* e à categoria de dados *Manutenção*.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce Knowledge

Enviando artigos pelos casos

PERMISSÕES DO USUÁRIO	
Para configurar Email-to-Case ou Email-to-Case On-Demand:	"Personalizar aplicativo"
Para ativar Email-to-Case ou Email-to-Case On-Demand:	"Modificar todos os dados" E "Personalizar aplicativo"
Para personalizar layouts de página:	"Personalizar aplicativo"
Para criar ou alterar modelos de email HTML:	"Editar modelos HTML"

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

Para criar ou alterar pastas de modelos de email públicos:	"Gerenciar modelos públicos"
Para criar ou alterar modelos de email do Visualforce:	"Personalizar aplicativo"

Se os artigos estiverem associados com um caso, os usuários que estiverem trabalhando nele poderão anexar versões em PDF dos arquivos a um email simplesmente ao selecionar um modelo que você cria. Esse recurso estará disponível se Email-to-Case ou Email-to-Case On-Demand estiver configurado e a lista relacionada Email estiver visível nos layouts da página de caso.

Criando um modelo de email que converte artigos para arquivos PDF

Para permitir que os usuários trabalhem em um caso para anexar automaticamente PDFs de artigos a uma mensagem de email:

1. Em Configuração, insira *Modelos de email* na caixa Busca rápida e selecione **Modelos de email**.
2. Clique em **Novo modelo** para criar modelo do zero ou clique em **Editar** ao lado de um modelo existente. O modelo novo ou editado deve incluir o campo de caso Artigos como PDFs.
3. Por exemplo, se você quiser editar o modelo *SUPORTE: Resposta de caso com solução (AMOSTRA)* para incluir artigos em vez de soluções, execute estas etapas:
   a. Clique em **Editar** ao lado do modelo *SUPORTE: Resposta de caso com solução (AMOSTRA)*.
   b. Altere o Nome do modelo de email para *SUPORTE: Resposta de caso com artigo (AMOSTRA)*.
   c. Modifique o Nome exclusivo do modelo conforme o necessário.
   d. Selecione **Campos do caso** no menu suspenso Selecionar tipo de campo.
   e. Selecione **Artigos como PDFs** no menu suspenso Selecionar campo.
   f. Copie o valor do campo Copiar valor de campo mesclado e cole-o no corpo do email.
4. Clique em **Salvar**.

   Na página de detalhes do caso, na lista relacionada Emails, os usuários poderão clicar em **Enviar um email** e escolher o novo modelo. Os artigos associados ao caso são automaticamente convertidos em anexos de PDF, e os anexos poderão ser visualizados ou excluídos, se necessário, antes de o email ser enviado.

Nota: Tanto o artigo quanto a base de conhecimento devem estar no mesmo idioma. Por exemplo, se o idioma da base de conhecimento for o inglês, mas você quiser um artigo em japonês convertido em PDF, altere o idioma da base de conhecimento para japonês (em Configuração, insira *Knowledge* na caixa Busca rápida, selecione **Configurações do Knowledge** e clique em **Editar**) antes de converter o artigo.

Notas sobre a visibilidade de campos em PDFs de artigos

Considere as informações a seguir ao usar modelos de email que incluem a função **Artigos como PDFs**:

- Os campos exibidos nos PDFs de artigos serão determinados pelo seu perfil se a caixa de seleção Usar um perfil para criar PDFs de artigos prontos para o cliente nos casos (em Configuração, insira *Configurações do Knowledge* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do Knowledge**) não estiver selecionada. Se for possível visualizar todos os campos no artigo original, todos os campos também serão exibidos no PDF gerado automaticamente. Se a segurança no nível do campo impedi-lo de visualizar um campo em um artigo, esse campo e seus dados não serão exibidos no PDF do artigo.
- Se a caixa de seleção Usar um perfil para criar PDFs de artigos prontos para o cliente nos casos estiver selecionada e um perfil for escolhido no menu **Perfil** (em Configuração, insira *Configurações do Knowledge* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do Knowledge**), o perfil escolhido determinará os campos exibidos nos

PDFs gerados automaticamente. Por exemplo, se você estiver enviando PDFs de artigos aos clientes, poderá escolher o perfil do Usuário do portal de clientes para assegurar que os campos somente internos não serão exibidos nos PDFs de artigos.

- Os campos na seção Propriedades de um artigo, incluindo `Primeira publicação`, `Última modificação`, `Última publicação` e `Resumo`, não estão incluídos na versão em PDF independentemente da configuração ou perfil.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce Knowledge

Ativação do envio de conteúdo de artigos em emails (beta)

Ao usar o Knowledge One, agentes podem enviar um email com o conteúdo de um artigo integrado ao corpo do email.

Nota: O envio de conteúdo de artigos por email está disponível por meio de um programa beta para artigos publicados em canais externos (bases públicas de conhecimento, portais ou comunidades) e não é compatível com o Internet Explorer 7. No caso de novas organizações, a permissão do usuário está desativada em todos os perfis padrão, exceto o perfil de Administrador do sistema. No caso de organizações existentes, procure seu representante Salesforce para ativar a permissão no perfil padrão de Administrador do sistema.

Agentes podem enviar o conteúdo de um artigo em um email em vez de enviar o URL. Dessa forma, os clientes podem acessar as informações sem visitar um site, e os agentes podem enviar artigos que não estão disponíveis em público sem reescrever ou copiar e colar o texto interno. Os administradores podem conceder permissão apenas aos agentes que entendem bem o que é aceitável para o público externo.

Para ativar e configurar os campos de cada tipo de artigo que são colocados em emails.

1. Nas configurações de gerenciamento de objetos para casos, acesse Layouts de página.
2. O modo de acessar a página Configurações de Feed do caso depende do tipo de página com o qual você está trabalhando.
   - Para ver um layout na seção Layouts de página de caso, clique em **Editar**e, em seguida, em **Exibição do feed** no editor de layout de página.
   - Para um layout nos Layouts de página da seção Usuários de Feed do caso, clique no botão ▾ e escolha `Editar modo de exibição do feed`. (Essa seção aparece somente para as organizações criadas antes do Spring '14.)

   Se você já tiver optado por usar o editor avançado de layout de página para configurar o editor para um layout, escolha `Editar exibição de detalhes` para adicionar, alterar ou remover ações.
3. Em `Configurações de ferramentas de artigos`, marque **Permitir anexar artigos em linha**.
4. Clique em **Salvar**.
5. Em Configuração, insira *`Tipos de artigo do Knowledge`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Tipos de artigo do Knowledge**.
6. Clique no rótulo ou no nome do tipo de artigo que deseja compartilhar por email.
7. Em Mapeamentos de canais de comunicação, clique em **Novo** ou **Editar**.
8. Insira um Rótulo e um Nome.
9. Selecione e adicione `Email` à lista Canais selecionados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para administrar o Salesforce Knowledge e criar, editar e excluir layouts de página:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar Salesforce Knowledge"

10. Selecione e adicione os campos que você deseja incluir no corpo de um email.

Nota: Links inteligentes não podem ser incluídos no email, e os campos a seguir não são compatíveis:

- ArticleType
- isDeleted
- Idioma
- MultiPicklist
- Lista de opções
- Status de publicação
- Origem
- Status de validação

11. Clique em **Salvar**.

Exemplo: Enquanto solucionam casos de clientes, agentes com a permissão podem inserir o conteúdo de artigos no corpo de um email. Em qualquer lugar em que agentes possam anexar artigos a casos, como na barra lateral do Knowledge One no Salesforce Console, a lista Artigos no feed de caso, o widget Artigo, ou os artigos sugeridos na pesquisa do Knowledge One, eles podem enviar qualquer artigo daquele tipo no corpo de email usando a opção **Enviar artigo por email com HTML** na lista suspensa de ações. O conteúdo do artigo é inserido na parte superior do segmento de email, ou onde quer que o agente deixe o cursor. Quando um artigo referente ao caso foi enviado, aparece um ícone de envelope à esquerda do título. Quando o artigo possui arquivos que excedem o limite de 10 MB, o sistema solicita aos agentes que escolham os arquivos para anexar e tentem enviar o email novamente.

Nota: Se rich text não está ativado no layout de feed de caso referente ao tipo de artigo, apenas o texto é integrado ao email, e a ação muda para **Enviar por email apenas o texto do artigo**.

Criando sinônimos de pesquisa

Crie grupos de sinônimos para definir palavras e frases tratadas como equivalentes nas pesquisas.

Ao construir grupos de sinônimos, trabalhe com gerentes do Knowledge e outros especialistas no assunto em sua organização para criar sinônimos relevantes.

Para criar um grupo de sinônimos:

1. Em Configuração, insira `Sinônimos do Knowledge` na caixa `Busca rápida` e selecione **Sinônimos do Knowledge**.
2. Clique em **Novo**.
3. Insira no mínimo dois sinônimos. Um sinônimo pode ser qualquer palavra ou frase.
4. Selecione pelo menos um idioma. Se os sinônimos forem específicos a um único idioma, selecione apenas esse idioma. Por exemplo, se *zum biespiel* e *zB* se aplicam apenas aos usuários de alemão, selecione apenas Alemão. Se os sinônimos se aplicam independentemente do idioma em que os usuários estão pesquisando, selecione vários idiomas para um grupo de sinônimos. Por exemplo, se o grupo de sinônimos *Objetos de negócios* e *ON* se aplicar aos usuários de inglês, alemão e espanhol, selecione todos esses idiomas.
5. Clique em **Salvar**.

É possível adicionar até 1,000 grupos de sinônimos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e excluir grupos de sinônimos:

- "Gerenciar sinônimos"

Nota: Os símbolos a seguir não podem ser usados em sinônimos:

Símbolo	Descrição
*	Asterisco
?	Ponto de interrogação
"	Aspas
(	Parênteses de abertura
)	Parênteses de fechamento

Pesquisar sinônimos

Os sinônimos são palavras ou frases tratadas como equivalentes em pesquisas, permitindo a otimização dos resultados da pesquisa. Ao pesquisar artigos do Salesforce Knowledge, os usuários podem inserir termos de pesquisa que não correspondem a nenhum termo nesses itens, mas que são sinônimos desses termos.

Por exemplo, se você definir um grupo de sinônimos com esses sinônimos:

CRM, *gerenciamento de relacionamento com o cliente*, *Salesforce*

uma pesquisa por `gerenciamento de relacionamento com o cliente` terá correspondência de artigos que contenham *gerenciamento de relacionamento com o cliente* e artigos que contenham *CRM* ou *Salesforce*.

Os sinônimos afetam o comportamento da pesquisa das seguintes maneiras:

Prioridade

Se um termo de pesquisa faz parte de um grupo de sinônimos, os resultados da pesquisa listam itens que contêm o termo de pesquisa, seguido por itens que contêm outros termos no grupo de sinônimos.

Por exemplo, se esse grupo de sinônimos é definido:

fruta, *laranjas*

A pesquisa por `laranjas` corresponde a uma lista de itens que contêm *laranjas*, seguido por itens que contêm *fruta*.

Nota: Na guia Gerenciamento de artigos, se você classificar a lista clicando no cabeçalho de uma coluna, a ordem de classificação, não a prioridade, persiste nas pesquisas atuais e adicionais.

Curingas

Se um curinga é usado em uma pesquisa, ele expande o termo de pesquisa. Contudo, a pesquisa não corresponde a nenhum sinônimo, mesmo que sua frase contenha um sinônimo definido.

Por exemplo, se esses grupos de sinônimos são definidos:

fruta, *laranjas*, *maçãs*

repolho, *alface*

A pesquisa por `laranj* alface` terá correspondência de itens que contêm *laranja* e *laranjas*, mas não terá correspondência de itens que contêm *fruta*, *maçãs* e *repolho*.

Operadores

Se uma frase de pesquisa contiver um operador (`E`/`OU`/`E NÃO`), correspondências de sinônimo serão retornadas apenas se a frase de pesquisa inteira for um sinônimo definido.

Por exemplo, se esses grupos de sinônimos são definidos:

fruta, *laranjas e maçãs*

verduras, *cenouras*

Então uma pesquisa por `laranjas e maçãs` retorna correspondências para todos os itens que contêm a string literal *laranjas e maçãs*, bem como itens que contêm o termo *fruta*.

No entanto, se a frase de pesquisa for `frutas e verduras`, que não é um sinônimo definido, a pesquisa corresponderá apenas aos itens que contenham ambos os termos, *fruta* e *verdura*.

Nesse caso, `E` funciona como um operador e as correspondências de sinônimo não são retornadas nos resultados da pesquisa. De acordo com o exemplo, os itens que contenham um sinônimo de *fruta* ou de *verdura* (itens que contenham o termo *cenouras* ou a frase *laranjas e maçãs*) não serão retornados.

Correspondências de frases exatas

Se o sinônimo definido for somente uma parte de uma pesquisa maior de uma frase exata, a pesquisa não o tratará como um sinônimo.

Por exemplo, se esse grupo de sinônimos é definido:

laranjas maçãs, *fruta*

A pesquisa de uma frase exata por `"framboesas laranjas maçãs"` não tem a correspondência de itens que contêm a palavra *fruta*.

Lematização

Sinônimos não são lematizados nos resultados da pesquisa; em vez disso, têm correspondência como uma frase exata. Porém, o termo de pesquisa é lematizado.

Por exemplo, se esse grupo de sinônimos é definido:

satisfazer, *beber suco de laranja*

Uma pesquisa por `satisfazer` tem correspondência de itens de contêm *satisfaz*, *satisfeito*, *satisfazendo* e *beber suco de laranja*, mas não tem correspondência de itens que contêm *bebendo suco de laranja*.

Palavras ignoradas

As palavras normalmente ignoradas nas pesquisas, como *a/o*, *para* e *de*, têm correspondência se fizerem parte de um sinônimo definido.

Por exemplo, se esse grupo de sinônimos é definido:

descascar a laranja, *cortar a maçã*

Uma pesquisa por `descascar a laranja` tem a correspondência de itens que contêm a string exata *descascar a laranja*.

Substituindo sinônimos

Se um termo de pesquisa consiste em sinônimos de substituição de diferentes grupos, a pesquisa corresponde a sinônimos em todos os grupos de sinônimos de substituição.

Por exemplo, se esses grupos de sinônimos são definidos:

- *geléia de laranja*, *cítrico*
- *receita de geléia*, *açúcar*

Uma pesquisa por `receita de geléia de laranja` tem a correspondência de itens que contêm *geléia de laranja*, *cítrico*, *receita de geléia* e *açúcar*.

Subconjuntos

Se um grupo de sinônimos inclui um sinônimo que pertence ao subconjunto de um sinônimo de outro grupo, uma pesquisa pelo termo do subconjunto não tem a mesma correspondência de itens de sinônimo do grupo de sinônimos do subconjunto.

Por exemplo, se esses grupos de sinônimos são definidos:

- *laranja*, *maçã*
- *geléia de laranja*, *cítrico*
- *geléia*, *geléia*

Uma pesquisa por `geleia de laranja` terá correspondência de itens que contêm *geleia de laranja* e *cítrico*, mas não terá correspondência de itens que contêm *maçã* ou *geleia*.

Destaques e snippets da pesquisa

Identifique rapidamente o melhor artigo e veja como os artigos correspondem aos seus termos de pesquisa com texto relevante e termos de pesquisa destacados nos resultados da pesquisa.

Os destaques e snippets da pesquisa oferecem aos seus agentes e usuários o contexto que mostra por que um resultado específico corresponde à sua consulta de pesquisa. O texto relevante aparece abaixo do título, com os termos de pesquisa em negrito. Você pode ativar os destaques e snippets da pesquisa na página de configuração do Salesforce Knowledge na página 330.

Nota: Destaques e snippets da pesquisa não são gerados para pesquisas com caracteres curinga.

Destaques e snippets da pesquisa são gerados a partir dos seguintes campos:

- Email
- Área de texto longo
- Área de Rich Text
- Área de texto

Destaques e snippets da pesquisa não são gerados a partir dos seguintes campos:

- Caixa de seleção
- Moeda
- Data
- Data e hora
- Arquivo
- Fórmula
- Pesquisa
- Lista de várias opções
- Número
- Porcentagem
- Telefone
- Lista de opções
- URL

Nota: Se um snippet não for gerado, o campo Resumo do artigo será exibido.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

Gerenciando termos de pesquisa promovidos

Visualize, edite e exclua — a partir de uma única página — todos os termos de pesquisa promovidos associados a artigos do Salesforce Knowledge.

1. Em Configuração, insira *Termos de pesquisa promovidos* na caixa Busca rápida e selecione **Termos de pesquisa promovidos**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e excluir os termos de pesquisa promovidos:

- "Gerenciar termos de pesquisa promovidos"

Dicas, truques e exemplos do Salesforce Knowledge

Dicas de administração avançada para o Salesforce Knowledge.

Estas são algumas maneiras de personalizar sua base do Salesforce Knowledge:

- Use mais palavras-chave para encontrar artigos em um caso na página 352
- Reproduza vídeos de qualquer provedor com uma página do Visualforce personalizada na página 354

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

Use mais palavras-chave para encontrar artigos em um caso

Use palavras-chave de um caso para obter uma pesquisa mais refinada por artigos.

Ao pesquisar artigos de um caos, por padrão, apenas o título do caso é usado na pesquisa. Geralmente, você precisará usar mais informações do caso para obter resultados de pesquisa mais precisos, pesquisar outra fonte além do Salesforce Knowledge ou criar um botão de pesquisa personalizado

Felizmente, as páginas de pesquisa do Salesforce Knowledge aceitam outros parâmetros:

- **id=<case id>**: O ID do caso em questão.
- **search=<keywords>**: As palavras-chave que deverão ser pesquisadas.
- **articleType_<article type dev name>=on**: múltiplos parâmetros possíveis; tipos de artigo a serem selecionados (se nenhum tipo de artigo for selecionado, todos serão)
- **ct_<data category group internal name>=<data category internal name>**: múltiplos parâmetros possíveis; pré-seleção de filtro

Para aproveitar esses parâmetros, adicione um botão personalizado à página de detalhes de caso contendo algumas linhas de javascript para extrair palavras-chave do caso e ocultar o botão padrão de pesquisa do artigo.

Nota: Você também pode criar um widget personalizado do artigo com `support:caseArticle`.

1. Nas configurações de gerenciamento de objetos para casos, acesse Botões, Links e Ações.
2. Clique em **Novo botão ou link**.
3. Digite um `Rótulo`, `Nome` e `Descrição` exclusivos.
4. Selecione **Botão da página de detalhe** em `Tipo de exibição`.
5. Selecione **Executar JavaScript** na lista suspensa `Comportamento`.
6. Selecione **OnClick JavaScript** na lista suspensa `Origem do conteúdo`.
7. Digite o código para extrair os dados do caso e configurar os parâmetros da página de pesquisa de artigo.

   Por exemplo:

```
// article search page URL
var url = '/knowledge/knowledgeHome.apexp';

// ID of the current case
url += '?id={!Case.Id}';

// use the case subject as the search keywords
url += '&search={!Case.Subject}';

// read case attributes
var caseType = '{!Case.Type}';
var caseProduct = '{!Case.Product__c}';

// if the case is of a certain type, select only 2 of the article types available
// in other cases, we keep the default behavior (all article types selected)

if (caseType=='Problem' || caseType=='Question') {
   url += '&articleType_FAQ_kav=on';
   url += '&articleType_How_To_kav=on';
```

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar botões ou links personalizados e criar uma página do Visualforce:

- "Personalizar aplicativo"

```
}

// preselect a data category for search results based on the category

var product = '';
if (caseProduct=='Home')
   product = 'Home';
if (caseProduct=='SMB')
   product = 'Small_and_Medium_Business';
if (caseProduct=='Large enterprise')
   product = 'Large_Enterprise';

if (product.length>0)
   url += '&ct_Products2=' + product;

// once the logic is executed, we go to the article search page
window.location = url;
```

8. Clique em **Salvar**.
9. Nas configurações de gerenciamento de objetos para casos, acesse Layouts de página.
10. Clique em **Editar** ao lado de `Layout de caso`.
11. Arraste o botão personalizado para a pesquisa de artigo para o layout de caso.
12. Clique em **Salvar**.
13. Crie uma página do Visualforce com o nome *`CaseDetailsWithoutStandardKBSearchButton`* com o seguinte código:

```
<apex:page standardController="Case">
    <style type="text/css">
        div.knowledgeBlock input {display: none}
    </style>
    <apex:detail/>
</apex:page>
```

14. De volta à área Botões, links e ações para casos, clique em **Editar** ao lado de `Exibição`.
15. Selecione **Página do Visualforce** em `Substituir por`.
16. Selecione **CaseDetailsWithoutStandardKBSearchButton** na lista suspensa.
17. Clique em **Salvar**.

Reproduza vídeos de qualquer provedor com uma página do Visualforce personalizada

Usando uma página personalizada do Visualforce e o editor HTML, é possível inserir vídeos de qualquer provedor nos seus artigos do Salesforce Knowledge.

Por exemplo, crie uma página do Visualforce:

```
<apex:page showHeader="false" showChat="false" sidebar="false">
    <iframe width="560" height="315"
        src="http//myvideo.provider.com/embed/{!$CurrentPage.parameters.VideoID}"
        frameborder="0" allowfullscreen="true">
    </iframe>
</apex:page>
```

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar uma página do Visualforce
- "Personalizar aplicativo"

Para criar artigos:
- "Gerenciar artigos"

  E

  "Ler" e "Criar" no tipo de arquivo

Para editar artigos de rascunho:
- "Gerenciar artigos"

  E

  "Ler" e "Editar" no tipo de artigo

Para editar artigos publicados ou arquivados:
- "Gerenciar artigos"

  E

  "Criar", "Ler" e "Editar" no tipo de artigo

Em seguida, com o editor de HTML, os autores poderão referenciar vídeos usando este código:

```
<iframe frameborder="0" height="315"
    src="https://<salesforce_instance>/apex/Video?videoID=12345"
    width="560">
</iframe>
```

Configurando uma base de conhecimento multilíngue

Para configurar sua base de conhecimento para suportar vários idiomas:

1. Se você enviará artigos a um fornecedor para tradução, deve criar uma fila de tradução. Para obter uma descrição do processo de tradução, consulte Suportando vários idiomas em sua base de conhecimento na página 356.
2. Em Configuração, insira *Configurações do Knowledge* na caixa Busca rápida, selecione **Configurações do Knowledge** e clique em **Editar**.
3. Selecione Vários idiomas e adicione os idiomas que você deseja incluir em sua base de conhecimento. Você só pode adicionar idiomas suportados pelo Salesforce.

   Nota: Você não pode remover um idioma depois que ele é adicionado à sua base de conhecimento.

4. Opcionalmente, escolha as configurações a seguir para cada idioma:

Configuração	Descrição
Ativo	Apenas idiomas ativos aparecem na caixa de diálogo Novo Artigo e na caixa de diálogo Enviar para tradução. Além disso, o status ativo/inativo determina se um artigo publicado está visível. Por exemplo, se os artigos forem publicados em espanhol no seu portal do parceiro e depois você fizer de espanhol um idioma inativo, os artigos não estarão mais visíveis aos parceiros.
Destinatário padrão	Esse valor aparece no campo Atribuir a da caixa de diálogo Enviar para tradução. Escolha uma pessoa ou uma fila: a pessoa responsável por traduzir artigos para este idioma ou a fila usada para exportar artigos para um fornecedor de localização.
Revisor padrão	Selecione a pessoa que deve ser atribuída para revisar ou publicar as traduções importadas neste idioma.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar vários idiomas para o Salesforce Knowledge:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar Salesforce Knowledge"

5. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce Knowledge

Personalizando as configurações do Salesforce Knowledge

Suportando vários idiomas em sua base de conhecimento

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

Com vários idiomas para o Salesforce Knowledge, você pode reduzir custos de suporte traduzindo artigos nos idiomas preferidos por seu público-alvo. Depois que o administrador seleciona suas configurações de idioma, dois métodos de tradução são disponibilizados: traduzir artigos internamente usando a ferramenta de edição na base de conhecimento ou enviar artigos para um fornecedor de localização. Idiomas diferentes podem usar métodos diferentes. Por exemplo, você pode exportar artigos para um fornecedor para traduções em francês, mas atribuir artigos a um usuário do Salesforce Knowledge para traduções em espanhol.

A tradução de um artigo na base de conhecimento geralmente segue estas etapas:

1. Um autor ou revisor envia um artigo para tradução para outro usuário da base de conhecimento (o destinatário).
2. O destinatário traduz o artigo usando o editor de artigo, depois atribui a tradução concluída para um revisor ou editor.
3. O revisor publica o artigo. A publicação de um artigo inclui automaticamente o artigo de origem e suas traduções concluídas. Observe que uma versão traduzida de um artigo pode ser publicada antes de seu artigo de origem, mas só estará disponível aos leitores quando seu artigo de origem também for publicado.

A tradução de um artigo usando um fornecedor geralmente segue estas etapas:

1. Um autor ou revisor atribui um artigo a uma fila para tradução.
2. Um administrador cria um arquivo de exportação da fila e envia o arquivo para o fornecedor de localização.
3. Depois que o fornecedor retorna os artigos traduzidos, o administrador importa os artigos traduzidos para a base de conhecimento. Os artigos importados podem ser publicados automaticamente ou atribuídos a um revisor.
4. Se as traduções não foram publicadas automaticamente, o destinatário as revisa e publica.

Dicas de implementação

- Antes de adicionar idiomas à sua base de conhecimento, decida para qual idioma se você deseja traduzir artigos diretamente no Salesforce ou exportar artigos para um fornecedor de tradução. Comunique sua decisão ao pessoal envolvido no processo de tradução (autores, revisores, gerentes de tradução, editores).
- Ao adicionar um idioma à sua base de conhecimento, tenha em mente que ele não pode ser excluído; no entanto, você pode ocultar um idioma tornando-o inativo. A desativação de um idioma significa que ele não aparece mais como uma opção na caixa de diálogo Novo artigo ou na caixa de diálogo Enviar para tradução. Além disso, se os artigos já forem publicados no idioma, esses artigos não ficarão mais visíveis aos leitores assim que o idioma for desativado.
- Você só pode adicionar idiomas suportados pelo Salesforce à sua base de conhecimento.
- Para ativar o recurso de exportação de artigo, você deve criar uma ou mais filas; os autores e revisores selecionarão a fila ao enviar um artigo para tradução. Certifique-se de que eles saibam qual fila escolher para qual idioma.
- Você deve colocar todos os arquivos de tradução (ou seja, aqueles exportados do Salesforce e traduzidos por seu fornecedor) em uma pasta cujo nome seja igual ao código do idioma. Por exemplo, coloque artigos em francês em uma pasta `fr`. Compacte esta pasta para criar seu arquivo de importação.

Práticas recomendadas

- Para ocultar artigos traduzidos para um idioma específico, desative o idioma desmarcando `Ativo` na página Configurações.
- Para importar com sucesso os artigos traduzidos, verifique se a estrutura dos arquivos e suas extensões correspondem à estrutura de arquivos e extensões dos arquivos exportados do Salesforce Knowledge para tradução. Por exemplo, se o idioma de destino for francês, a estrutura de arquivos começará conforme a seguir:

```
import.properties
 -fr
  --articletypearticlename_kav
   ---articlename.csv
   ---[Article collateral, html, images, etc.]
```

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando uma base de conhecimento multilíngue

Exportar artigos para tradução

Importando traduções de artigo

Considere o seguinte antes de importar artigos traduzidos para o Salesforce:

- Você só pode importar artigos que foram exportados da mesma organização do Salesforce. Por exemplo, você não pode exportar artigos da sua organização de teste ou sandbox e importá-los para sua organização de produção.
- Você deve colocar todos os arquivos de tradução (ou seja, aqueles exportados do Salesforce e traduzidos por seu fornecedor) em uma pasta cujo nome seja igual ao código do idioma. Por exemplo, coloque artigos em francês em uma pasta `fr`. Compacte esta pasta para criar seu arquivo de importação.
- Para importar com sucesso os artigos traduzidos, verifique se a estrutura dos arquivos e suas extensões correspondem à estrutura de arquivos e extensões dos arquivos exportados do Salesforce Knowledge para tradução. Por exemplo, se o idioma de destino for francês, a estrutura de arquivos começará conforme a seguir:

```
import.properties
 -fr
  --articletypearticlename_kav
   ---articlename.csv
   ---[Article collateral, html, images, etc.]
```

Para importar artigos traduzidos:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para importar artigos:

- "Gerenciar Salesforce Knowledge"

  E

  "Gerenciar artigos"

  E

  "Gerenciar importação/exportação de artigo do Knowledge"

  E

  "Ler", "Criar", "Editar" e "Excluir" no tipo de artigo

Para exibir artigos:

- "Ler" no tipo de artigo

Para criar artigos:

- "Gerenciar artigos"

  E

  "Ler" e "Criar" no tipo de arquivo

1. Em Configuração, insira *Importar traduções de artigo* na caixa Busca rápida e selecione **Importar traduções de artigo**.
2. Escolha como o Salesforce trata as traduções depois de importadas.

Opção	Descrição
Revisar traduções importadas na guia Gerenciamento de artigos antes de publicar	Adicione as traduções importadas para uma fila das quais os usuários podem revisá-las.
Publicar traduções imediatamente na importação	Publique as traduções importadas sem revisões.

3. Selecione o idioma dos artigos que você está importando.
4. Se optar por fazer com que os artigos sejam revisados antes da publicação, selecione para enviar os arquivos para um usuário ou fila e depois selecione o nome do usuário ou fila.
5. Clique em **Procurar**, escolha o arquivo .zip de tradução para carregar e clique em **Abrir**.
6. Clique em **Importar agora**.

   Se você tiver mais artigos traduzidos para upload, repita as etapas quatro a seis.
7. Clique em **Concluir**.

   Uma notificação por email será enviada para você quando a importação for concluída. Você pode visualizar o status da sua importação em Configuração, inserindo *Importações e exportações de artigos* na caixa Busca rápida e selecionando **Importações e exportações de artigos**.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando uma base de conhecimento multilíngue
Exportar artigos para tradução

Exportar artigos para tradução

Se sua organização envia artigos do Salesforce Knowledge a um fornecedor para tradução, os artigos são colocados em uma fila de tradução.

Nota: Você pode ter até 50 exportações em 24 horas e no máximo 15 exportações pendentes (exportações que não entraram em um estado final como Concluído, Falha ou Cancelado).

Para gerar um arquivo de exportação contendo os artigos que foram enviados para tradução:

1. Em Configuração, insira *Exportar artigos para tradução* na caixa Busca rápida e selecione **Exportar artigos para tradução**.
2. Selecione a fila que contém os artigos que você está exportando.
3. Clique em:
   - **Todos os artigos** para exportar cada artigo na fila.
   - **Artigos atualizados** para exportar apenas os artigos que foram modificados ou adicionados.
4. Clique em **Continuar**.
5. Selecione os pares de idioma de origem e de destino que você deseja exportar. O Salesforce cria um arquivo zip separado para cada tipo de artigo em cada par de idiomas.

   Importante: Você deve manter a estrutura de arquivos zip para o sucesso da importação. Para obter mais informações, consulte Importando traduções de artigo na página 358.
6. Para fazer com que os arquivos sejam revisados ou publicados após serem traduzidos, selecione um usuário ou uma fila e depois selecione o nome do usuário ou fila.
7. Selecione a codificação de caractere do arquivo:
   - ISO-8859-1 (General US & Westion European, ISO-LATIN-1)
   - Unicode
   - Unicode (UTF-8) *padrão*
   - Japonês (Windows)
   - Japonês (Shift_JIIS)
   - Chinês Padrão Nacional (GB18030)
   - Chinês Simplificado (GB2312)
   - Chinês Tradicional (Big5)
   - Coreano
   - Unicode (UTF-16, Big Endian)
8. Selecione o delimitador para os arquivos .csv. O delimitador é o separador de colunas quando o arquivo é convertido para o formato de tabela. As opções são:
   - Tab (Essa é a opção padrão.)
   - Vírgula
9. Clique em **Exportar agora**.

   Você será notificado por email quando a exportação for concluída. Também é possível verificar o status da exportação visualizando a fila de importação e exportação de artigos. Em Configuração, insira *Importações e exportações de artigos* na caixa Busca rápida e selecione **Importações e exportações de artigos**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exportar artigos:
- "Gerenciar Salesforce Knowledge"

  E

  "Gerenciar artigos"

  E

  "Gerenciar importação/exportação de artigo do Knowledge"

Para exibir artigos:
- "Ler" no tipo de artigo

Para criar artigos:
- "Ler" e "Criar" no tipo de arquivo

Para obter uma descrição dos estados do status, consulte Exibindo o status de importação e exportação do Salesforce Knowledge na página 421.

10. Descompacte os arquivos exportados, mas mantenha a estrutura de arquivos para o sucesso da importação.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando uma base de conhecimento multilíngue

Criando e ativando Knowledge Actions

As ações de conhecimento são modelos que vinculam uma ação de fluxo de trabalho a um tipo de artigo.

Quando as ações de conhecimento são ativadas, é possível usá-las para vincular tipos de artigo a ações específicas de artigos de fluxo de trabalho, como publicação. Por exemplo, se você deseja ter cada Seção de perguntas frequentes publicada como uma nova versão a cada vez que o processo de aprovação é concluído, é possível criar uma ação de conhecimento que vincule o tipo de artigo da Seção de perguntas frequentes à ação `Publicar como novo`. Em seguida, ao criar um processo de aprovação para as Perguntas frequentes, selecione a Nova ação de conhecimento.

Nota: Ao criar um processo de aprovação, certifique-se de alterar a ação de aprovação final para `Desbloquear o registro para edição` e, assim, permitir que os usuários publiquem o artigo.

Para maximizar o uso de memória ao publicar um grande número de artigos, o Salesforce pode atrasar a publicação e adicionar os artigos à fila de publicação. Isso acontece quando o número de artigos e traduções multiplicado pelo número de rich text areas é maior que 100. Você pode exibir a fila de publicação para verificar o status dos artigos na página Ações do processo automatizado.

1. Em Configuração, insira *`Ação do Knowledge`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Ação do Knowledge**.
2. Clique em **Nova ação de conhecimento**.
3. Selecione o tipo de artigo para a ação. As regras do fluxo de trabalho e o processo de aprovação que você associa com a ação deve pertencer ao mesmo tipo de artigo.
4. Insira um nome exclusivo para a ação de conhecimento.
5. Selecione o tipo de ação que deseja aplicar ao tipo de artigo. Por exemplo, `Publicar como novo` publica o artigo como uma nova versão.
6. Insira uma descrição.
7. Clique em **Salvar**.
   A página de detalhes da ação de conhecimento aparece exibindo as regras e os processos de aprovação que utilizam a ação de conhecimento.
8. Quando estiver pronto para usar a Knowledge Action em um processo de fluxo de trabalho ou de aprovação, clique em **Ativar** na página de detalhes da Knowledge Action.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar as Ações do Salesforce Knowledge:

- "Personalizar aplicativo"

Atribuindo ações do artigo a grupos públicos

As ações de artigo permitem que os usuários gerenciem os processos de publicação e de tradução de artigo. Por padrão, as ações de artigo são atribuídas aos usuários com a permissão "Gerenciar artigos", e os usuários podem concluir uma ação desde que tenham as permissões do tipo de artigo corretas (conforme descrito na tabela abaixo). Você pode configurar controle mais granular de ações do artigo restringindo-os a grupos públicos.

Esta tabela resume as permissões do tipo de artigo que são necessárias para cada ação de artigo.

Ação do artigo	Criar	Leitura	Editar	Excluir
Publique artigos	✓	✓	✓	✓
Arquive artigos	✓	✓	✓	✓
Excluir artigos		✓	✓	✓
Editar artigos publicados e arquivados		✓	✓	
Envie artigos para tradução	✓	✓	✓	
Publicar tradução	✓	✓	✓	✓
Editando tradução	✓	✓	✓	

Para atribuir ações de artigo a grupos públicos:

1. Crie um grupo público para cada grupo de usuários.

   Nota: Embora você possa adicionar qualquer usuário do Salesforce a um grupo público, somente os usuários com a permissão "Gerenciar artigos" e com as permissões de objeto apropriadas poderão executar ações de artigo.

2. Em Configuração, insira *Ações de artigo do Knowledge* na caixa Busca rápida, selecione **Ações de artigo do Knowledge** e decida quais usuários devem executar quais ações. Por exemplo: você pode decidir que um grupo de nome Publicadores precisa publicar, arquivar e excluir artigos e que um grupo de nome Tradutores precisa enviar artigos para tradução e publicar e arquivar artigos traduzidos.
3. Atribua grupos públicos às ações do artigo:
   a. Em Configuração, insira *Ações de artigo do Knowledge* na caixa Busca rápida, selecione **Ações de artigo do Knowledge** e clique em **Editar**.
   b. Para a ação que você deseja modificar, selecione o botão de opção adequado e escolha um grupo público. Se você não modificar uma ação do artigo, todos os usuários com a permissão "Gerenciar artigos" poderão executar essa ação.
   c. Clique em **OK** e em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar grupos públicos e atribuí-los às ações do artigo:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar usuários"

  E

  "Gerenciar Salesforce Knowledge"

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce Knowledge

Arquivando artigos e traduções

O arquivamento remove artigos publicados que estão obsoletos, portanto não serão mais exibidos para agentes e clientes nos canais do Salesforce Knowledge da organização.

Para arquivar artigos:

1. Na guia Gerenciamento de artigos, selecione `Artigos publicados` na área de Exibição, selecione os artigos para arquivar e, em seguida, clique em **Arquivar...**. Você também pode clicar em **Arquivar...** na página de detalhes de um artigo publicado.
2. Selecione `Arquivar artigo(s) agora` ou `Agendar arquivamento em` para escolher a data para arquivar o artigo.
3. Clique em **OK**.

Os artigos que estão sendo arquivados agora são movidos diretamente para a exibição Artigos arquivados. Os artigos agendados para arquivamento em uma data posterior continuam sendo mostrados na exibição Artigos publicados, agora com o ícone pendente ( ) ao lado do título do artigo. Posicione o mouse sobre o ícone para ver a data de arquivamento. Na data de arquivamento, o artigo será automaticamente movido para a exibição Artigos arquivados.

Nota:

- Podem ocorrer conflitos quando usuários diferentes executarem ações nos mesmos artigos simultaneamente. Dependendo de quem executar a ação primeiro, os artigos não estarão disponíveis para usuários subsequentes, embora os artigos ainda sejam exibidos momentaneamente na lista de artigos. A execução de uma ação nestes artigos resultam em uma mensagem de erro de conflito.
- Se você editar um artigo publicado que esteja agendado para arquivamento, também poderá cancelar o arquivamento.
- Se um artigo tem uma tradução publicada com uma versão de rascunho, ao arquivar a versão de rascunho será excluída. As traduções publicadas são arquivadas junto com o artigo.

Dica: Para cancelar um arquivamento agendado, clique em **Cancelar arquivamento** na página de detalhes do artigo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar ou excluir artigos:

- "Gerenciar artigos"

  E

  "Criar", "Ler" e "Editar" ou "Excluir" no tipo de artigo

Para publicar ou arquivar artigos:

- "Gerenciar artigos"

  E

  "Criar", "Ler", "Editar" e "Excluir" no tipo de artigo

Para enviar artigos para tradução:

- "Gerenciar artigos"

  E

  "Criar", "Ler" e "Editar" no tipo de artigo

Para enviar artigos para aprovação:

- As permissões variam conforme as configurações do processo de aprovação

Criando e modificando grupos de categoria

Categorias de grupos podem ser usadas pelo Salesforce Knowledge (artigos) ou pelas comunidades de respostas (perguntas). Em ambos os casos, os grupos de categorias são contêineres para categorias de dados individuais. Por exemplo, um grupo de categoria de Contratos pode conter as categorias Preço fixo, Reembolso de custo e Entrega indefinida. Para obter mais informações, consulte O que são categorias de dados? na página 365.

Para criar ou editar um grupo de categorias:

1. Em Configuração, insira *`Categoria de dados`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configuração da categoria de dados**.
2. Para criar um novo grupo de categorias, clique em **Novo** na seção Grupos de categorias. Como padrão, você pode criar um máximo de cinco grupos de categorias, três deles ativos. Entre em contato com a Salesforce para solicitar grupos de categorias extras.

   Para editar um grupo de categorias existente, posicione o cursor sobre o nome do grupo de categorias e, em seguida, clique no ícone **Editar grupo de categorias** ( ).
3. Especifique o `Nome do grupo`. Este nome é exibido como o título do menu suspenso da categoria nas guias Gerenciamento de artigos e Artigos e, se aplicável, na base de conhecimento pública. O `Nome do Grupo` não aparece na guia Respostas.
4. Você também pode modificar o campo `Nome exclusivo do grupo`. Trata-se de um nome exclusivo usado para identificar o grupo de categoria na API SOAP.
5. Se desejar, insira uma descrição do grupo de categorias.
6. Clique em **Salvar**. Você receberá um email depois que o processo de gravação estiver concluído.

Agora você pode adicionar categorias ao seu grupo de categorias. Quando você cria um novo grupo de categorias, o Salesforce cria automaticamente uma categoria de nível superior no grupo chamado `Tudo`. Você também pode clicar duas vezes em `Tudo` para renomeá-lo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As categorias de dados e respostas estão disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a página Categorias de dados:
- "Exibir categorias de dados"

Para criar, editar ou excluir categorias de dados:
- "Gerenciar categorias de dados"

Ativando grupos de categorias

Quando você adicionar um novo grupo de categorias, ele estará desativado como padrão e será exibido somente nas páginas de configuração administrativa de Categorias de dados, Papéis, Conjuntos de permissões e Perfis. Mantenha seus grupos de categoria desativados para configurar sua hierarquia de categorias e atribuir visibilidade. Até que o grupo de categorias seja ativado manualmente, ele não será exibido no Salesforce Knowledge ou na sua comunidade de respostas. Além de ativar o grupo de categorias para comunidades de respostas, atribua o grupo de categorias a uma zona antes das categorias ficarem visíveis na guia Respostas.

Para ativar um grupo de categorias de forma que ele esteja disponível para os usuários, posicione o ponteiro do mouse sobre o nome do grupo de categorias e clique no ícone `Ativar grupo de categorias` ( ).

CONSULTE TAMBÉM:

- Gerenciando categorias de dados
- Adicionar categorias de informação aos grupos de categoria
- Excluindo categorias de dados
- Sobre a visibilidade do grupo da categoria
- Gerenciando categorias de dados
- Adicionar categorias de informação aos grupos de categoria
- Excluindo e cancelando a exclusão de grupos de categoria
- Sobre a visibilidade do grupo da categoria

O que são categorias de dados?

As categorias de dados podem ser usadas pelo Salesforce Knowledge (artigos e traduções de artigos), pelas Respostas e pelo Chatter Answers para ajudar usuários a classificarem e encontrarem artigos ou perguntas. Os administradores usam as categorias de dados para controlar o acesso aos artigos e perguntas.

O Salesforce Knowledge suporta uma hierarquia de cinco níveis de categorias de dados dentro de cada grupo de categoria. Você pode classificar os artigos na base de conhecimento de acordo com várias categorias que facilitam para os usuários a localização de artigos necessários. Por exemplo, para classificar artigos por regiões de vendas e unidades comerciais, crie dois grupos de categorias, Regiões de vendas e Unidades comerciais. O grupo de categoria Regiões de vendas poderia consistir em uma hierarquia geográfica, como Todas as regiões de vendas como o nível superior, América do Norte, Europa e Ásia no segundo nível, e assim por diante.

Em uma zona de respostas, as categorias de dados ajudam a organizar perguntas para uma navegação fácil. Cada zona de respostas suporta um grupo de categoria. Por exemplo, se você for um fabricante de computadores você poderá criar um grupo de categoria de Produtos tenha quatro categorias irmãs: Laptops de desempenho, Laptops portáteis, Desktops para jogos e Enterprise desktops. Na guia Respostas, os membros da zona podem atribuir uma das quatro categorias para cada questão e, em seguida, procurar essas categorias para respostas a perguntas específicas.

Benefícios das categorias de dados

Classificação lógica de artigos
Como administrador da base de conhecimento, você pode organizar seus artigos da base de conhecimento em uma hierarquia lógica e artigos de etiqueta com os atributos que são significativos para seu negócio.

Acesso fácil às perguntas
Como administrador de respostas, é possível selecionar as categorias de dados que ficam visíveis na guia Respostas. Os membros da zona podem marcar um pergunta com uma categoria, o que facilita a localização de perguntas e respostas para outros membros.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As categorias de dados e respostas estão disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a página Categorias de dados:
- "Exibir categorias de dados"

Para criar, editar ou excluir categorias de dados:
- "Gerenciar categorias de dados"

Visibilidade do controle de artigos e perguntas

Como administrador da base de conhecimento ou da comunidade de respostas, você pode controlar centralmente a visibilidade dos artigos ou perguntas ao mapear papéis, conjuntos de permissões ou perfis para categorias nos grupos de categorias. Quando um artigo ou pergunta for categorizado, os usuários com visibilidade poderão vê-lo automaticamente.

Filtragem do artigo

Como agente de suporte, quando os artigos forem classificados em categorias lógicas, você poderá localizar, de forma rápida e fácil, o artigo de que precisa ao filtrar a base de conhecimento da sua organização. Para garantir que você visualizará todos os artigos relevantes, a filtragem por categoria oferece resultados expansivos que incluem os pais crescentes e decrescentes na hierarquia da categoria. Por exemplo, se a sua hierarquia de categorias para produtos tiver os níveis Todos os produtos > Computadores > Laptops > Laptops de jogos e você estiver ajudando um cliente a solucionar um problema de laptop, a filtragem por Laptops retorna artigos classificados com Laptops, como também artigos classificados com Computadores, Todos os produtos ou Laptops de jogos. Efetivamente, você passa a conhecer artigos úteis relacionados como uma oferta de frete grátis para todos os produtos ou uma oferta de atualização para laptops de jogos. (Para prevenir resultado irrelevantes, a filtragem de categorias não retorna parentes não-lineares como irmãos ou primos. Artigos sobre Desktops, um irmão de Laptops, não seriam exibidos.)

Navegação de artigos e perguntas

Como um usuário final, você pode navegar as categorias na guia Artigos ou Respostas para localizar as informações de que precisa para solucionar seu problema.

Gerenciando grupos de categorias para artigos e perguntas

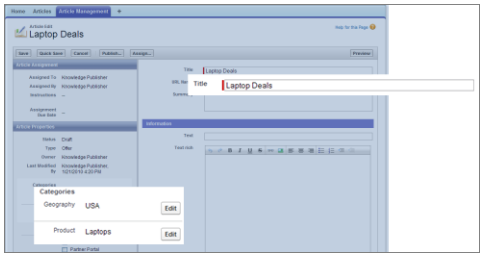
Se a sua organização tiver o Salesforce Knowledge e uma comunidade de respostas, você poderá criar grupos de categorias separados ou usar o mesmo grupo de categorias para artigos e perguntas.

Visão geral de categorias de dados em artigos

Um grupo de categorias é o contêiner para um conjunto de categorias. No Salesforce Knowledge isso corresponde ao nome dos menus suspensos das categorias. Por exemplo, se você usar a página Categorias de dados em Configuração (insira `Categorias de dados` na caixa `Busca rápida` e selecione **Configuração da categoria de dados**) para criar e ativar um grupo de categorias chamado Produtos, um menu Produtos será exibido na guia Gerenciamento de artigos, na página de edição de artigo, na guia Artigos em todos os canais e na base de conhecimento pública.

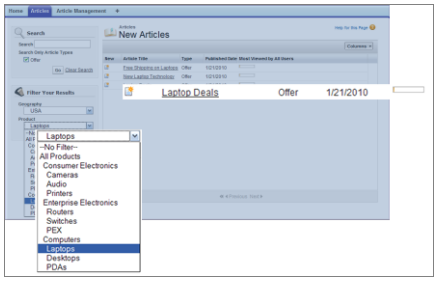
Como ilustração, a figura abaixo mostra a exibição da base de conhecimento de um administrador referente a um artigo sobre negócios com laptops; usando a página de edição de artigo, o administrador classificou o artigo com Laptops no grupo de categorias Produtos, e EUA no grupo de categorias Local geográfico.

Um artigo sobre negócios com laptops na guia Gerenciamento de artigos



Agora, a figura seguinte ilustra um agente localizando o mesmo artigo publicado na guia Artigos; o agente selecionou Laptops e EUA, respectivamente, nos menus suspensos Produtos e Local geográfico para recuperar um artigo classificado com Laptops e EUA.

Um artigo sobre negócios com laptops na guia Artigos



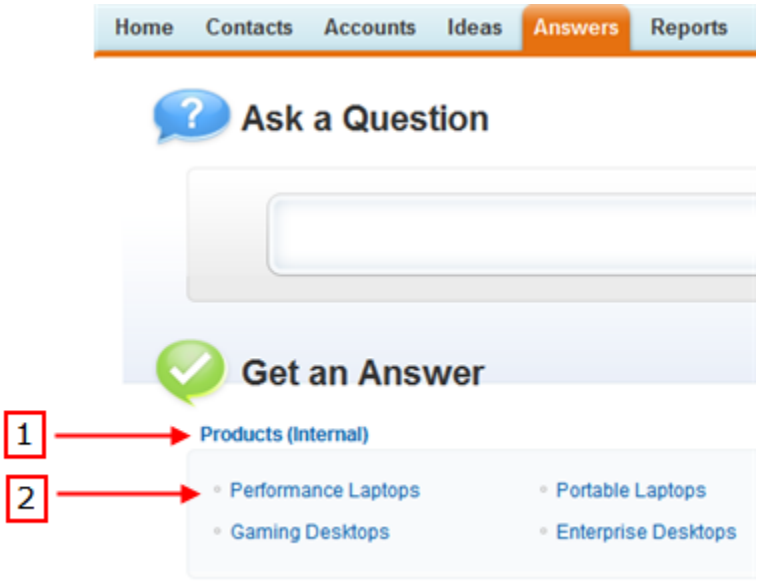
Quando você adicionar categorias a um grupo de categorias, criará uma hierarquia que pode conter até cinco níveis de profundidade a até 100 categorias no total. Cada categoria pode ter um pai, vários irmãos e vários filhos. Uma hierarquia de categorias robusta e bem-organizada ajuda usuários a localizarem artigos relevantes a eles rápido e facilmente.

Por padrão, todos os usuários do Salesforce Knowledge têm acesso a todas as categorias, no entanto, você pode restringir a visibilidade da categoria por papel, conjunto de permissões ou perfil.

Visão geral de categorias de dados nas zonas de respostas

Uma zona de respostas suporta um grupo de categorias e os membros podem atribuir uma categoria para cada pergunta. Apesar de você poder criar até cinco níveis de hierarquia de categorias em um grupo de categoria, apenas o primeiro nível de categorias é suportado pela sua comunidade de respostas. As categorias filho abaixo do primeiro nível não são exibidas na comunidade e os membros da mesma não podem atribuir estas categorias filho para perguntas. As categorias dentro do grupo são exibidas na guia Respostas, abaixo do nome da zona.

Guia Respostas exibindo categorias



Por padrão, todos os membros da zona possuem acesso a todas as categorias. No entanto, é possível especificar a visibilidade da categoria.

Dicas de implementação

Considere as seguintes informações ao planejar e implementar categorias de dados em sua organização:

- Você pode criar até três grupos de categorias com um máximo de cinco níveis de hierarquia em cada grupo. Cada grupo de categorias pode conter um total de 100 categorias.
- Se você desejar usar as categorias de dados com o Answers, após a criação do seu grupo de categorias, será necessário atribuí-lo em Configuração inserindo *Atribuições de categoria de dados* na caixa Busca rápida e selecionando **Atribuições de categoria de dados** no Answers. Você só pode atribuir um grupo de categorias para uma comunidade de respostas. O Salesforce Knowledge suporta vários grupos de categorias.
- Apesar de você poder criar até cinco níveis de hierarquia de categorias em um grupo de categoria, apenas o primeiro nível de categorias é suportado pela sua comunidade de respostas. As categorias filho abaixo do primeiro nível não são exibidas na comunidade e os membros da mesma não podem atribuir estas categorias filho para perguntas. O Salesforce Knowledge suporta uma hierarquia de categorias de dados.
- Os grupos de categoria estarão ocultos dos usuários até que sejam ativados. Não ative um grupo de categorias até ter finalizado a definição de suas categorias e suas configurações de acesso, incluindo sua visibilidade.
- Ao atribuir categorias aos artigos, você pode escolher até oito categorias em um grupo de categorias.
- Se um artigo não tiver nenhuma categoria, ele será exibido apenas quando a opção Nenhum filtro for selecionada no menu suspenso das categorias.
- Ao pesquisar artigos ou traduções de artigos, a seleção de uma categoria inclui automaticamente o pai e os filhos dessa categoria e quaisquer avôs, até e incluindo o nível superior. Categorias irmãs não estão incluídas. Por exemplo, se a hierarquia de uma categoria tiver os níveis Todos os produtos, Chaves, Redes ópticas e Metro Core, selecionar "Redes ópticas" no menu suspenso de categorias retornará os artigos atribuídos a qualquer uma das quatro categorias. No entanto, se a categoria Chaves tiver uma categoria irmã chamada Roteadores, selecionar "Redes ópticas" não retornará artigos classificados dentro de Roteadores. As configurações de visibilidade das categorias podem limitar os artigos específicos que você pode encontrar.
- Quando as configurações de visibilidade forem selecionadas para as categorias:
  - Se a visibilidade de algum usuário não for atribuída, eles só verão artigos e perguntas não categorizados, a menos que a visibilidade de categoria padrão tenha sido configurada.
  - Para visibilidade baseada em papel, os usuários do Portal de clientes e os usuários do portal de parceiros herdam as configurações de visibilidade do grupo de categorias atribuídas por padrão aos seus gerentes de conta. Você pode alterar as configurações de visibilidade do grupo de categorias para cada papel do portal.
  - Se você só tiver acesso a uma categoria em um grupo de categorias, o menu suspenso de categorias para aquele grupo de categorias não será exibido na guia Artigos.
- Excluindo uma categoria:
  - remove-a permanentemente. Essa opção não pode ser restaurada. Ela nunca é exibida na Lixeira.
  - Exclui permanentemente suas categorias filho.
  - Conforme for aplicável, remove a categoria e seus filhos da guia Respostas, a guia Gerenciamento do Artigo, a guia Artigos em todos os canais e a base de conhecimento público da sua empresa.
  - Remove associações entre a categoria e os artigos ou perguntas. Você pode reatribuir os artigos e perguntas para outra categoria.
  - Remove seu mapeamento para visibilidade. Os usuários perdem sua visibilidade para os artigos e respostas associados à categoria excluída.
- Excluindo um grupo de categorias:
  - move-a para a seção Grupos de categorias excluídas, que é uma lixeira. Você pode exibir itens nessa seção, mas não editá-los. Ela mantém grupos de categorias por 15 dias antes de serem permanentemente apagados e não poderem ser recuperados. Durante o período de espera de 15 dias, você pode restaurar um grupo de categorias ou apagá-lo permanentemente de imediato.
  - Exclui todas as categorias dentro daquele grupo.
  - Remove todas as associações entre as categorias e os artigos ou perguntas do grupo.

  - Remove todas as associações entre as categorias e a visibilidade do grupo.
  - Conforme for aplicável, remove o menu suspenso da categoria da guia Respostas em todos os canais, a guia Gerenciamento do artigo, e a base de conhecimento público da sua empresa.
- Você pode traduzir os rótulos de categorias e grupos de categorias usando o Workbench de tradução.

Melhores práticas

Considere as dicas a seguir ao usar categorias de dados:

- Para gerenciar rapidamente categorias de dados, use atalhos do teclado.
- Após criar ou atualizar categorias, configure regras de visibilidade do grupo de categorias.
- Salve suas alterações com frequência. Quanto mais ações você desempenhar antes de clicar em **Salvar**, mais irá demorar para salvar.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando categorias de dados

Gerenciando categorias de dados

Os administradores podem criar categorias de dados para artigos do Salesforce Knowledge ou perguntas em uma zona para ajudar os usuários a classificarem e localizarem artigos ou perguntas. Os administradores também podem usar as categorias de dados para controlar o acesso aos artigos e perguntas. Para obter mais informações, consulte O que são categorias de dados? na página 365.

Em Configuração, insira *Categoria de dados* na caixa Busca rápida e selecione **Configuração da categoria de dados** para exibir a página Categorias de dados, na qual é possível:

- Criar um grupo de categorias. Um grupo de categorias é o contêiner para um conjunto de categorias. No Salesforce Knowledge ele aparece como o nome do menu suspenso de categoria nas guias Gerenciamento de artigo e Artigos. Por exemplo, se você criar dois grupos de categoria chamados Localização geográfica e Produtos,as guias Gerenciamento de artigos e Artigos terá dois menus de categorias com base nos quais categorias específicas serão selecionadas: Localização geográfica e Produtos. Nas zonas do Chatter Answers, o menu suspenso do grupo de categorias está disponível na guia de perguntas e respostas nos sites e portais do Chatter Answers. Se você tiver configurado categorias para a sua zona, os usuários poderão selecionar uma categoria para sua pergunta quando eles publicaram uma pergunta na zona.
- Adicionar categorias a um grupo de categorias. Após criar um grupo de categorias, você poderá criar uma hierarquia de categorias naquele grupo. Esses são os valores que os usuários selecionam ao atribuir uma categoria a um artigo ou pergunta ao pesquisar artigos ou perguntas.
- Modificar categorias existentes. Você pode alterar o nome de uma categoria, atualizar seus outros atributos, movê-la para outro local na hierarquia ou reclassificar as categorias alfabeticamente.
- Excluir um grupo de categorias. Você pode excluir, restaurar ou apagar permanentemente um grupo de categorias.
- Excluir uma categoria. Você pode remover permanentemente qualquer categoria.
- Traduzir categorias. Você pode traduzir suas categorias com os idiomas que deseja suportar.
- Passe o mouse sobre um grupo da categoria para exibir suas propriedades e ver se ele é usado no Salesforce Knowledge ou em uma comunidade de respostas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As categorias de dados e respostas estão disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a página Categorias de dados:
- "Exibir categorias de dados"

Para criar, editar ou excluir categorias de dados:
- "Gerenciar categorias de dados"

Nota: Como padrão, os usuários e membros da comunidade de respostas do Salesforce Knowledge têm acesso a todos os artigos e perguntas associados a qualquer categoria. Se quiser restringir o acesso a artigos e perguntas, poderá modificar as configurações de visibilidade referentes às categorias de dados.

Excluindo categorias de dados

Cuidado: A exclusão de categorias pode resultar em períodos longos de processamento, alterações na visibilidade dos artigos e perguntas, alterações na categorização dos artigos e das perguntas e outras consequências significativas. Leia todo este tópico atentamente antes de excluir categorias.

Para excluir uma categoria:

1. Em Configuração, insira *Categoria de dados* na caixa Busca rápida e selecione **Configuração da categoria de dados**.
2. Clique no nome do grupo da categoria.
3. Clique no nome da categoria. Se necessário, clique em **Expandir tudo** para exibir todas as categorias no grupo de categorias.
4. Pressione DELETE ou escolha **Excluir categoria** da lista suspensa Ações.
5. Clique em **OK** na caixa de diálogo de confirmação.
6. Escolha como deseja reclassificar os artigos associados à categoria excluída ou ao filho da categoria excluída:
   - Atribua a categoria pai da categoria excluída.
   - Atribua uma categoria diferente. Você pode selecionar qualquer outra categoria nesse grupo de categorias.

     Nota: A categoria selecionada não pode ser excluída antes de você salvar seu trabalho.

   - Não atribua os artigos a uma nova categoria neste grupo de categorias.

   Em todos os casos, os artigos mantêm suas categorias de outros grupos de categorias.
7. Clique em **Salvar**.

Excluindo uma categoria:

- remove-a permanentemente. Essa opção não pode ser restaurada. Ela nunca é exibida na Lixeira.
- Exclui permanentemente suas categorias filho.
- Conforme for aplicável, remove a categoria e seus filhos da guia Respostas, a guia Gerenciamento do Artigo, a guia Artigos em todos os canais e a base de conhecimento público da sua empresa.
- Remove associações entre a categoria e os artigos ou perguntas. Você pode reatribuir os artigos e perguntas para outra categoria.
- Remove seu mapeamento para visibilidade. Os usuários perdem sua visibilidade para os artigos e respostas associados à categoria excluída.

Importante: Modifique a hierarquia de categorias quando a atividade do usuário estiver baixa. Como o processo de gravação envolve recálculos potencialmente grandes e complexos, essa ação poderá demorar bastante para ser concluída. Durante o

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As categorias de dados e respostas estão disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a página Categorias de dados:
- "Exibir categorias de dados"

Para criar, editar ou excluir categorias de dados:
- "Gerenciar categorias de dados"

processamento, os usuários poderão observar problemas de desempenho ao procurar artigos ou questões ou usar listas suspensas de categorias.

CONSULTE TAMBÉM:

- O que são categorias de dados?
- Gerenciando categorias de dados
- Adicionar categorias de informação aos grupos de categoria
- Modificando e posicionando categorias de dados
- Atalhos do teclado para categorias de dados

Modificando e posicionando categorias de dados

Cuidado: A modificação de categorias pode resultar em períodos longos de processamento, alterações na visibilidade dos artigos, alterações na categorização dos artigos e perguntas e outras consequências significativas. Leia todo este tópico atentamente antes de modificar categorias.

Para modificar as categorias de dados em um grupo de categorias e suas posições na hierarquia:

1. Em Configuração, insira *Categoria de dados* na caixa Busca rápida e selecione **Configuração da categoria de dados**.
2. Clique no nome do grupo da categoria.
3. Você também pode clicar em **Expandir tudo** para exibir a hierarquia completa das categorias ou **Recolher tudo** para exibir somente as categorias no nível superior.
4. Clique duas vezes em uma categoria para editar seu nome ou seu nome de API exclusivo.
5. Use a edição de arrastar e soltar para repor uma categoria na hierarquia. Conforme você arrastar, um ícone vermelho indicará um destino inválido, enquanto um ícone verde indicará um destino válido:
   - Arraste uma categoria para a parte superior de outra categoria para reposicioná-la como um filho da categoria de destino. Por exemplo, arraste EUA para a parte superior de América do Norte para tornar EUA um nível abaixo de América do Norte. Após arrastar, a categoria será exibida abaixo de outras categorias filho naquele nível.
   - Arraste uma categoria para uma linha que margeie outra categoria par reposicioná-la como um irmão daquela categoria. Por exemplo, para posicionar EUA entre Canadá e México, arraste-o para a linha entre Canadá e México.
6. Posicione o cursor sobre o nome de uma categoria e, em seguida, escolha *Classificar as categorias filho alfabeticamente* na lista suspensa Ações para reclassificar os filhos da categoria em ordem alfabética. Isso afetará somente os filhos do primeiro nível, não os níveis de netos ou mais profundos.
7. Ao modificar a hierarquia da categoria, clique em **Desfazer** para cancelar suas últimas ações. Da mesma forma, clique em **Refazer** para percorrer seu fluxo de ações desempenhadas.
8. Clique em **Salvar**. Você receberá um email depois que o processo de gravação estiver concluído.

Nota: Salve suas alterações com frequência. Quanto mais ações você desempenhar antes de clicar em **Salvar**, mais irá demorar para salvar.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As categorias de dados e respostas estão disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a página Categorias de dados:
- "Exibir categorias de dados"

Para criar, editar ou excluir categorias de dados:
- "Gerenciar categorias de dados"

O processo de gravação recalcula o seguinte:

- O conteúdo do menu suspenso de categorias.
- Os artigos e perguntas visíveis para cada usuário.
- Os artigos e perguntas associados às categorias.

Importante: Modifique a hierarquia de categorias quando a atividade do usuário estiver baixa. Como o processo de gravação envolve recálculos potencialmente grandes e complexos, essa ação poderá demorar bastante para ser concluída. Durante o processamento, os usuários poderão observar problemas de desempenho ao procurar artigos ou questões ou usar listas suspensas de categorias.

Exemplo: como a alteração da hierarquia afeta a classificação dos artigos

Classificar um artigo com uma categoria pai implicitamente concede acesso aos filhos daquela categoria. Você não pode aplicar explicitamente uma categoria pai e um de seus filhos a um artigo. Na página de edição de artigos, selecionar uma categoria pai exibe suas categorias filho em cinza — você não pode selecioná-las além da categoria pai. O Salesforce respeita esse fato quando você move uma categoria para um novo pai. Ele impedirá a adição explícita de uma categoria filho em um artigo quando a nova categoria pai já estiver presente.

No exemplo descrito acima, os PDAs das categorias são movidos da categoria pai original Computadores para a nova categoria pai Componentes eletrônicos para o consumidor. Como consequência, as classificações dos artigos poderão ou não ser alteradas:

- Os artigos classificados anteriormente com Componentes eletrônicos para o consumidor e PDAs perdem PDAs porque ter Componentes eletrônicos para o consumidor agora implica em ter PDAs.
- Os artigos classificados anteriormente com apenas Componentes eletrônicos para o consumidor, mas não PDAs, não são alterados. O acesso aos PDAs agora é implícito.
- Os artigos classificados anteriormente com apenas PDAs, mas não Componentes eletrônicos para o consumidor, mantêm os PDAs.

CONSULTE TAMBÉM:

O que são categorias de dados?
Gerenciando categorias de dados
Adicionar categorias de informação aos grupos de categoria
Excluindo categorias de dados
Atalhos do teclado para categorias de dados

Atalhos do teclado para categorias de dados

Use os atalhos de teclado a seguir para trabalhar rapidamente com categorias de dados.

Tarefa	Ação	Atalho de teclado
Adicionando uma categoria	Adicione um irmão à categoria selecionada	ENTER
	Adicione um filho à categoria selecionada	ENTER+TAB
	Feche o campo Adicionar categoria	ESC
	Salve as alterações no campo Adicionar categoria	ENTER
Modificando uma categoria	Abra o campo Editar categoria referente à categoria selecionada	BARRA DE ESPAÇO
	Feche o campo Editar categoria	ESC
	Salve as alterações no campo Editar categoria	ENTER
Rebaixando ou promovendo uma categoria	Rebaixe uma categoria em um nível, como um filho do irmão atualmente acima dela	TAB
	Promova uma categoria em um nível acima, como um irmão para seu pai atual	SHIFT+TAB
Excluindo uma categoria	Exclua a categoria selecionada e seus filhos	DELETE
Navegando na hierarquia de categorias	Mova o enfoque para cima na hierarquia de categorias	SETA PARA CIMA
	Mova o enfoque para baixo na hierarquia de categorias	SETA PARA BAIXO
	Recolha os filhos em uma categoria pai	SETA PARA A ESQUERDA
	Expanda os filhos em uma categoria pai	SETA PARA A DIREITA
Cancelando ou repetindo uma ação	Desfaça a última ação	CTRL+Z
	Refaça a última ação	CTRL+Y
Salvando as alterações	Salve as últimas alterações na hierarquia da categoria	CTRL+S

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As categorias de dados e respostas estão disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a página Categorias de dados:

- "Exibir categorias de dados"

Para criar, editar ou excluir categorias de dados:

- "Gerenciar categorias de dados"

CONSULTE TAMBÉM:

- Gerenciando categorias de dados
- Adicionar categorias de informação aos grupos de categoria
- Modificando e posicionando categorias de dados
- Excluindo categorias de dados

Excluindo e cancelando a exclusão de grupos de categoria

Cuidado: Excluir um grupo de categorias exclui todas as suas categorias e remove todas as associações entre as categorias e os artigos ou perguntas Leia todo este tópico atentamente para compreender as consequências de excluir grupos de categoria.

Para excluir um grupo de categorias:

1. Em Configuração, insira *Categoria de dados* na caixa Busca rápida e selecione **Configuração da categoria de dados**.
2. Posicione o cursor sobre o nome do grupo de categorias.
3. Clique no ícone Excluir grupo de categorias ( ).
4. Marque a caixa de seleção na caixa de diálogo de confirmação e, em seguida, clique em **OK**.

Consequências de excluir grupos de categorias

Excluindo um grupo de categorias:

- move-a para a seção Grupos de categorias excluídas, que é uma lixeira. Você pode exibir itens nessa seção, mas não editá-los. Ela mantém grupos de categorias por 15 dias antes de serem permanentemente apagados e não poderem ser recuperados. Durante o período de espera de 15 dias, você pode restaurar um grupo de categorias ou apagá-lo permanentemente de imediato.
- Exclui todas as categorias dentro daquele grupo.
- Remove todas as associações entre as categorias e os artigos ou perguntas do grupo.
- Remove todas as associações entre as categorias e a visibilidade do grupo.
- Conforme for aplicável, remove o menu suspenso da categoria da guia Respostas em todos os canais, a guia Gerenciamento do artigo, e a base de conhecimento público da sua empresa.

Cancelando a exclusão de grupos de categoria

Para restaurar um grupo de categorias excluído:

1. Na seção Grupos de categoria removidos, posicione o cursor sobre o nome do grupo de categorias.
2. Clique no ícone Cancelar exclusão do grupo de categorias ( ).

O grupo de categorias é movido para a seção Grupos de categorias como um grupo de categorias inativo e as associações a artigos, perguntas e visibilidade são restauradas.

CONSULTE TAMBÉM:

Criando e modificando grupos de categoria

Gerenciando categorias de dados

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As categorias de dados e respostas estão disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a página Categorias de dados:

- "Exibir categorias de dados"

Para criar, editar ou excluir categorias de dados:

- "Gerenciar categorias de dados"

Criando e modificando grupos de categoria

Categorias de grupos podem ser usadas pelo Salesforce Knowledge (artigos) ou pelas comunidades de respostas (perguntas). Em ambos os casos, os grupos de categorias são contêineres para categorias de dados individuais. Por exemplo, um grupo de categoria de Contratos pode conter as categorias Preço fixo, Reembolso de custo e Entrega indefinida. Para obter mais informações, consulte O que são categorias de dados? na página 365.

Para criar ou editar um grupo de categorias:

1. Em Configuração, insira *`Categoria de dados`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configuração da categoria de dados**.
2. Para criar um novo grupo de categorias, clique em **Novo** na seção Grupos de categorias. Como padrão, você pode criar um máximo de cinco grupos de categorias, três deles ativos. Entre em contato com a Salesforce para solicitar grupos de categorias extras.

   Para editar um grupo de categorias existente, posicione o cursor sobre o nome do grupo de categorias e, em seguida, clique no ícone **Editar grupo de categorias** ( ).
3. Especifique o `Nome do grupo`. Este nome é exibido como o título do menu suspenso da categoria nas guias Gerenciamento de artigos e Artigos e, se aplicável, na base de conhecimento pública. O `Nome do Grupo` não aparece na guia Respostas.
4. Você também pode modificar o campo `Nome exclusivo do grupo`. Trata-se de um nome exclusivo usado para identificar o grupo de categoria na API SOAP.
5. Se desejar, insira uma descrição do grupo de categorias.
6. Clique em **Salvar**. Você receberá um email depois que o processo de gravação estiver concluído.

Agora você pode adicionar categorias ao seu grupo de categorias. Quando você cria um novo grupo de categorias, o Salesforce cria automaticamente uma categoria de nível superior no grupo chamado `Tudo`. Você também pode clicar duas vezes em `Tudo` para renomeá-lo.

Ativando grupos de categorias

Quando você adicionar um novo grupo de categorias, ele estará desativado como padrão e será exibido somente nas páginas de configuração administrativa de Categorias de dados, Papéis, Conjuntos de permissões e Perfis. Mantenha seus grupos de categoria desativados para configurar sua hierarquia de categorias e atribuir visibilidade. Até que o grupo de categorias seja ativado manualmente, ele não será exibido no Salesforce Knowledge ou na sua comunidade de respostas. Além de ativar o grupo de categorias para comunidades de respostas, atribua o grupo de categorias a uma zona antes das categorias ficarem visíveis na guia Respostas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As categorias de dados e respostas estão disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a página Categorias de dados:
- "Exibir categorias de dados"

Para criar, editar ou excluir categorias de dados:
- "Gerenciar categorias de dados"

Para ativar um grupo de categorias de forma que ele esteja disponível para os usuários, posicione o ponteiro do mouse sobre o nome do grupo de categorias e clique no ícone `Ativar grupo de categorias` ( ).

CONSULTE TAMBÉM:

- Gerenciando categorias de dados
- Adicionar categorias de informação aos grupos de categoria
- Excluindo categorias de dados
- Sobre a visibilidade do grupo da categoria
- Gerenciando categorias de dados
- Adicionar categorias de informação aos grupos de categoria
- Excluindo e cancelando a exclusão de grupos de categoria
- Sobre a visibilidade do grupo da categoria

Adicionar categorias de informação aos grupos de categoria

Os administradores podem criar categorias de dados para artigos do Salesforce Knowledge ou perguntas em uma zona para ajudar os usuários a classificarem e localizarem artigos ou perguntas. Os administradores usam também as categorias de informação para controlar o acesso aos artigos e perguntas. Para obter mais informações, consulte O que são categorias de dados? na página 365.

Por padrão, você pode criar até 100 categorias em um grupo de categoria de dados e ter até 5 níveis em uma hierarquia de grupo de categoria de dados. Para solicitar categorias ou níveis de hierarquia adicionais, entre em contato com a Salesforce.

Nota: Ao criar categorias de dados para um portal ou comunidade, certifique-se de que as categorias que você deseja tornar visíveis tenham um relacionamento irmão e não um relacionamento de pai-filho, porque somente as categorias de dados de primeiro nível são exibidas na guia Respostas.

Para adicionar categorias a um grupo de categorias:

1. Em Configuração, insira *`Categoria de dados`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configuração da categoria de dados**.
2. Clique no nome do grupo da categoria.
3. Clique em uma categoria que esteja diretamente acima de onde você deseja adicionar uma categoria (um pai) ou no mesmo nível (um irmão).
4. Clique em **Ações** e, em seguida, selecione uma ação: **Adicionar categoria filho** ou **Adicionar categoria irmão**.
5. Insira o nome da categoria.

   Se possível, o Salesforce reutilizará automaticamente o nome inserido como `Nome exclusivo da categoria`, um campo do sistema que a API SOAP exige.
6. Clique em **Adicionar**. Você também pode pressionar Enter.
7. Clique em **Salvar**. Salve suas alterações com frequência. Quanto mais ações você desempenhar antes de clicar em **Salvar**, mais irá demorar para salvar.

Dica: Por padrão, todos os usuários do Salesforce Knowledge e membros da zona podem visualizar todas as categorias dentro de um grupo de categoria ativo. Você poderestringir a

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As categorias de dados e respostas estão disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a página Categorias de dados:

- "Exibir categorias de dados"

Para criar, editar ou excluir categorias de dados:

- "Gerenciar categorias de dados"

visibilidade da categoria depois de configurar suas categorias de informação para ter certeza que somente usuários possam acessar os artigos e as perguntas que você quer que eles vejam.

CONSULTE TAMBÉM:

- Gerenciando categorias de dados
- Modificando e posicionando categorias de dados
- Excluindo categorias de dados
- Atalhos do teclado para categorias de dados

Pré-filtragem de artigos com o mapeamento de categorias de dados — Beta

O mapeamento de categoria de dados permite a pré-filtragem dos artigos com base nas informações sobre o caso na guia Artigos, pesquisa avançada e no componente da barra lateral do artigo com base nas informações sobre o caso.

Importante: A pré-filtragem dos artigos com base nas informações sobre o caso é suportada somente em campos de texto e de lista de opções.

O mapeamento de categoria de dados permite definir quais artigos são exibidos na guia Artigos, pesquisa avançada e no componente da barra lateral do artigo com base nas informações sobre o caso. Para obter informações sobre categorias de dados, consulte O que são categorias de dados? na página 365

Para implementar um mapeamento de categoria de dados, selecione quais campos de caso serão mapeados para quais grupos de categoria de dados e defina uma categoria de dados padrão para os casos que não possuem valor para os campos mapeados.

1. Em Configuração, insira *Mapeamentos de categoria de dados* na caixa `Busca rápida` e selecione **Mapeamentos de categoria de dados**.
2. Na coluna `Campo de caso`, use a lista suspensa para adicionar um campo.
3. Na coluna `Grupo de categorias de dados`, use a lista suspensa para mapear as informações do campo de pesquisa para um grupo de categorias de dados.
4. Na coluna `Categoria de dados padrão`, use a lista suspensa para atribuir uma categoria de dados quando o valor do campo não corresponder a nenhuma categoria do grupo de categorias.
5. Clique em **Adicionar**.

Exemplo: Por exemplo, você pode mapear um campo de caso personalizado de produtos a um grupo de categoria de dados de produtos para filtrar os artigos de acordo com os produtos do cliente.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para mapear os grupos de categoria de dados

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar Salesforce Knowledge"

Editar a visibilidade do grupo de categorias

PERMISSÕES DO USUÁRIO	
Para exibir os detalhes do papel:	"Exibir configuração"
Para editar e excluir papéis:	"Gerenciar papéis"
Para editar e excluir conjuntos de permissões e perfis:	"Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"
Para exibir usuários:	"Exibir configuração"
Para editar usuários:	"Gerenciar usuários internos"
Para exibir categorias:	"Exibir categorias de dados"

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As categorias de dados e respostas estão disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

A visibilidade de categoria de dados pode ser definida com papéis, conjuntos de permissões ou perfis. A visibilidade de categoria de dados determina as categorias de dados individuais, artigos categorizados e perguntas categorizadas que um usuário pode ver. Existem três tipos de visibilidade:

- Todas as categorias: Todas as categorias são visíveis
- Nenhuma: Nenhuma categoria é visível
- Personalizada: Categorias selecionadas são visíveis

Com a visibilidade de categoria de dados personalizada, os usuários só podem ver as categorias de dados permitidas por seu papel, conjuntos de permissões ou perfil.

Para editar as configurações de visibilidade da categoria de dados:

1. Acesse a página de configurações de visibilidade da categoria de dados em Configuração.
   - Para papéis: insira *`Papéis`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Papéis**.
   - Para um papel, no Portal de clientes ou no portal do parceiro: insira *`Usuários`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Usuários**.
   - Para conjuntos de permissões: insira *`Conjuntos de permissões`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Conjuntos de permissões**.
   - Para perfis: insira *`Perfis`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Perfis**.
2. Abra um grupo da categoria de dados para edição.
   - Para papéis, na lista relacionada Configurações de visibilidade do grupo de categorias, clique em **Editar** ao lado do grupo de categorias que deseja modificar.
   - Para conjuntos de permissões e perfis:
     a. Clique em um conjunto de permissões ou nome de perfil.
     b. Clique em **Visibilidade da categoria de dados**.
     c. Clique em **Editar** ao lado do grupo da categoria de dados que deseja atribuir.
3. Selecione uma configuração de visibilidade:

Configuração de visibilidade	Descrição
`Todas as categorias`	Os usuários podem visualizar todas as categorias no grupo de categorias. Esta opção está disponível apenas para o papel superior na hierarquia de papéis. Quando é criado um novo grupo de categoria, sua visibilidade é definida por padrão como `Todas as categorias`.
`Nenhum`	Os usuários não podem visualizar nenhuma categoria no grupo de categorias.
`Personalizar`	Os usários visualizam sua seleção personalizada de categorias. Para papéis, você pode escolher com base nas categorias que estão visíveis para o papel pai. Se a visibilidade do papel pai for alterada para menos do que a visibilidade de seu filho, a visibilidade da categoria do papel filho será redefinida para a visibilidade da categoria de seu pai. Para selecionar categorias, clique duas vezes na categoria na caixa `Categorias disponíveis`. Você também pode selecionar uma categoria e, em seguida, clicar em **Adicionar**. Selecionar uma categoria implicitamente também inclui suas categorias filho e pai. As categorias esmaecidas não estão disponíveis para seleção porque o pai delas já foi selecionado. Nota: Se você estiver personalizando um papel, conjunto de permissões ou perfil que foi configurado anteriormente como Todas as categorias, primeiro você deverá remover **Tudo** da caixa `Categorias selecionadas` antes que seja possível selecionar categorias específicas.

4. Clique em **Salvar**.

Dicas de implementação

- Quando é criado um novo grupo de categoria, sua visibilidade é definida por padrão como `Todas as categorias`.
- Quando você concede visibilidade a uma categoria, também a concede a suas categorias pai e filho. Se você quiser fornecer acesso a todas as categorias em uma ramificação da hierarquia de categorias, selecione a categoria de nível superior `Todas as categorias`.
- Os usuários não atribuídos a uma visibilidade de categoria por papel, conjunto de permissões ou perfil só podem ver artigos e perguntas não categorizados a menos que:
  - O usuário tem a permissão de "Exibir todos os dados".
  - Um grupo de categorias foi disponibilizado para visualização para todos os usuários na página Visibilidade da categoria de dados padrão, em Configuração.
- Para visibilidade baseada no papel, os usuários do Portal de clientes e do portal de parceiros herdam o papel atribuído aos seus gerentes de conta por padrão. Você pode alterar as configurações de visibilidade do grupo de categorias para cada papel do portal.

Melhores práticas

- Mantenha seus grupos de categoria desativados para configurar sua hierarquia de categorias e atribuir visibilidade. Até o grupo de categorias ser ativado manualmente, ele não será exibido no Salesforce Knowledge nem na sua comunidade de respostas

- Para visibilidade baseada no papel, sempre configure a visibilidade da categoria de dados em uma abordagem de cima para baixo, começando do alto da hierarquia de papéis até embaixo. Forneça maior visibilidade aos papéis mais altos e visibilidade reduzida aos papéis subordinados.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre a visibilidade do grupo da categoria
Gerenciando categorias de dados
Exemplos de configurações de visibilidade do grupo de categoria para artigos

Sobre a visibilidade do grupo da categoria

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir os detalhes do papel:	"Exibir configuração"
Para editar e excluir papéis:	"Gerenciar papéis"
Para editar e excluir conjuntos de permissões e perfis:	"Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"
Para exibir usuários:	"Exibir configuração"
Para editar usuários:	"Gerenciar usuários internos"
Para exibir categorias:	"Exibir categorias de dados"

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As categorias de dados e respostas estão disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

A visibilidade de categoria de dados pode ser definida com papéis, conjuntos de permissões ou perfis. A visibilidade de categoria de dados determina as categorias de dados individuais, artigos categorizados e perguntas categorizadas que um usuário pode ver. Existem três tipos de visibilidade:

- Todas as categorias: Todas as categorias são visíveis
- Nenhuma: Nenhuma categoria é visível
- Personalizada: Categorias selecionadas são visíveis

Com a visibilidade de categoria de dados personalizada, os usuários só podem ver as categorias de dados permitidas por seu papel, conjuntos de permissões ou perfil.

Imposição das configurações de visibilidade

Para assegurar que os usuários obtenham uma ampla gama de informações relevantes, a visibilidade dos grupos de categorias é interpretada de forma abrangente. Configurar uma categoria como visível torna essa categoria e toda sua linhagem familiar relacionada diretamente — ancestrais, pai imediato, filhos primogênitos, outros descendentes — visível para os usuários. Por exemplo, considere um grupo de categorias Local geográfico com continentes como Ásia e Europa no nível superior, vários países no nível secundário e cidades no terceiro nível. Se a França for a única categoria visível selecionada, você poderá, então, visualizar artigos classificados com a Europa, França e todas as cidades da França. Em outras palavras, você poderá visualizar categorias que têm um relacionamento vertical direto com a França, mas não poderá visualizar artigos classificados na Ásia, ou abaixo dela, e nos outros continentes.

Nota: Apenas as categorias de primeiro nível no grupo de categorias estão visíveis na guia Respostas. No exemplo de Local geográfico, somente as categorias dos continentes são exibidas na guia Respostas. Por isso, se França for a categoria selecionada como visível nas configurações de visibilidade do grupo da categoria, os membros da zona poderão ver perguntas classificadas com Europa.

As configurações de visibilidade do grupo de categorias são impostas na guia Respostas, na guia Gerenciamento de artigos, na guia Artigos em todos os canais (aplicativo interno, portal do parceiro, Comunidade do Salesforce.com e Portal de clientes) e na base de conhecimento pública. Nas áreas a seguir, os usuários só poderão ver as categorias que as configurações de visibilidade permitirem:

- Na guia Gerenciamento de artigos, ao criar ou editar os artigos
- Na guia Gerenciamento de artigos e na guia Artigos, o menu suspenso para a localização de artigos
- Na guia Respostas, as categorias listadas abaixo do nome da zona

Configurações iniciais de visibilidade

Se a visibilidade de categoria de dados do papel, conjunto de permissões ou perfil não tiver sido configurada, todos os usuários poderão ver todas as categorias de dados. Entretanto, se a visibilidade da categoria de dados for configurada, os usuários que não a tiverem atribuída por papel, conjunto de permissões ou perfil verão somente artigos e perguntas não categorizados, a menos que as categorias associadas fiquem visíveis por padrão. As configurações de visibilidade por papel, conjunto de permissões e perfil restringem as configurações de visibilidade padrão. Em outras palavras: mesmo se uma categoria de dados estiver visível por padrão, ela não poderá ser vista por um usuário cuja atribuição restrinja o acesso a essa categoria de dados.

Nota: Se a visibilidade da categoria de dados for definida por papéis, conjuntos de permissões e perfis, o Salesforce usa uma lógica `OU` entre as definições para criar uma regra de visibilidade para cada usuário.

Herança de configurações de visibilidade baseadas no papel

Os papéis filho herdam as configurações do seu papel pai e são mantidos em sincronia com as alterações no papel pai. Você pode personalizar e reduzir a visibilidade do papel pai, mas não pode aumentá-la de forma que seja maior do que a visibilidade do papel pai. Por padrão, os usuários do Portal de clientes e os usuários do portal de parceiros herdam as configurações de visibilidade do grupo de categorias atribuídas aos seus gerentes de conta. Você pode alterar as configurações de visibilidade do grupo de categorias para cada papel do portal. Como os usuários de alto volume do portal não têm papéis, você deve designar configurações de visibilidade por conjunto de permissões ou perfil antes que esses usuários possam exibir artigos e perguntas categorizados.

Visibilidade dos artigos categorizados

Um usuário poderá visualizar um artigo se ele puder ver pelo menos uma categoria por grupo de categorias no artigo. Por exemplo, considere um artigo que esteja classificado com *`Califórnia`* e *`Ohio`* no grupo de categorias Local geográfico e *`Desktop`* no grupo de categorias Produtos:

- Se você tiver visibilidade em Ohio e Desktop (mas não Califórnia), poderá visualizar o artigo.
- Se você não tiver visibilidade em Califórnia ou Ohio, mas tiver visibilidade em Desktop, não verá o artigo.
- Se você tiver visibilidade em Califórnia, mas não em Desktop, não poderá ver o artigo.

Visibilidade revogada

A visibilidade de categoria de dados pode ser revogada (configurada como **Nenhum**) para determinado grupo de categorias. Os usuários no papel, conjunto de permissões ou perfil de destino poderão visualizar apenas os artigos e perguntas que não estiverem classificados em uma categoria naquele grupo de categorias. Por exemplo: se a atribuição de um usuário tiver revogado visibilidade no grupo da categoria Geografia, mas visibilidade para o grupo da categoria Produtos, ele só poderá ver os artigos que não tiverem categorias em Geografia e forem classificados com uma categoria em Produtos. Uma zona de respostas pode ser atribuída apenas a um grupo de

categorias. Assim, se o grupo de categorias Local geográfico for atribuído à zona e a visibilidade do papel de um membro for revogada para aquele grupo, o membro somente poderá visualizar as perguntas não categorizadas.

CONSULTE TAMBÉM:

- O que são categorias de dados?
- Editar a visibilidade do grupo de categorias
- Exibindo a visibilidade do grupo da categoria em papéis
- Modificando a visibilidade da categoria de dados padrão
- Exemplos de configurações de visibilidade do grupo de categoria para artigos

Como a visibilidade das categorias diferem de outros modelos do Salesforce

A visibilidade de categoria de dados pode ser definida com papéis, conjuntos de permissões ou perfis. A visibilidade de categoria de dados determina as categorias de dados individuais, artigos categorizados e perguntas categorizadas que um usuário pode ver. Existem três tipos de visibilidade:

- Todas as categorias: Todas as categorias são visíveis
- Nenhuma: Nenhuma categoria é visível
- Personalizada: Categorias selecionadas são visíveis

Com a visibilidade de categoria de dados personalizada, os usuários só podem ver as categorias de dados permitidas por seu papel, conjuntos de permissões ou perfil.

Essas configurações são exclusivas de artigos e perguntas e diferem de outros modelos do Salesforce:

Exclusivo para artigos e perguntas

O acesso aos artigos e perguntas é determinado pelas configurações de visibilidade do grupo de categorias. Embora eles sejam objetos padrão, os artigos e perguntas não têm padrões em toda a organização, regras de compartilhamento, compartilhamento de registros manuais ou permissões no nível de objeto como "Criar" ou "Ler".

Acesso

As configurações de visibilidade do grupo de categoria se baseiam no papel, conjunto de permissões ou perfil do usuário. Os papéis filho não podem visualizar mais categorias do que seu papel pai. Para alterar a visibilidade do usuário às categorias e, portanto, às perguntas e aos artigos categorizados, você deve alterar as configurações de visibilidade do papel, conjunto de permissões ou perfil do usuário ou, se a visibilidade de categoria de dados personalizada não estiver atribuída, tornar determinadas categorias visíveis a todos os usuários.

Interpretação ampla das configurações de visibilidade

Para assegurar que os usuários obtenham uma ampla gama de informações relevantes, a visibilidade dos grupos de categorias é interpretada de forma abrangente. Configurar uma categoria como visível torna essa categoria e toda sua linhagem familiar relacionada diretamente — ancestrais, pai imediato, filhos primogênitos, outros descendentes — visível para os usuários. Por exemplo, considere um grupo de categoria Local geográfico com continentes como Ásia e Europa no nível superior, vários países no nível secundário e cidades no terceiro nível. Se a França for a única categoria visível selecionada, você poderá, então, visualizar artigos classificados com a Europa, França e todas as cidades da França. Em outras palavras, você poderá visualizar categorias que têm um relacionamento vertical direto com a França, mas não poderá visualizar artigos classificados na Ásia, ou abaixo dela, e nos outros continentes.

Nota: Apenas as categorias de primeiro nível no grupo de categorias estão visíveis na guia Respostas. No exemplo de Local geográfico, somente as categorias dos continentes são exibidas na guia Respostas. Por isso, se França for a categoria selecionada

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As categorias de dados e respostas estão disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

como visível nas configurações de visibilidade do grupo da categoria, os membros da zona poderão ver perguntas classificadas com Europa.

CONSULTE TAMBÉM:

- Gerenciando categorias de dados
- Sobre a visibilidade do grupo da categoria
- Exibindo a visibilidade do grupo da categoria em papéis
- Exemplos de configurações de visibilidade do grupo de categoria para artigos

Modificando a visibilidade da categoria de dados padrão

A visibilidade de categoria de dados pode ser definida com papéis, conjuntos de permissões ou perfis. A visibilidade de categoria de dados determina as categorias de dados individuais, artigos categorizados e perguntas categorizadas que um usuário pode ver. Existem três tipos de visibilidade:

- Todas as categorias: Todas as categorias são visíveis
- Nenhuma: Nenhuma categoria é visível
- Personalizada: Categorias selecionadas são visíveis

Com a visibilidade de categoria de dados personalizada, os usuários só podem ver as categorias de dados permitidas por seu papel, conjuntos de permissões ou perfil.

Para modificar a visibilidade padrão para categorias de dados:

1. Em Configuração, insira *Visibilidade da categoria de dados padrão* na caixa `Busca rápida` e selecione **Visibilidade da categoria de dados padrão**. Estão listados todos os grupos de categoria ativos e inativos.
2. Selecione um grupo de categoria e clique em **Editar**.
3. Selecione **Todas as categorias** para deixar todas as categorias do grupo categoria visíveis por padrão, **Nenhuma** para não deixar nenhuma das categorias visível por padrão ou **Personalizada** para deixar algumas das categorias visíveis por padrão.
4. Se você escolher Personalizada, mova as categorias da área Categorias disponíveis para a área Categorias selecionadas, conforme o necessário. Selecionar uma categoria implicitamente também inclui suas categorias filho e pai. Mova as categorias da área Categorias selecionadas de volta para a área Categorias disponíveis para remover a visibilidade padrão.

Para obter informações importantes sobre como são aplicadas as configurações de visibilidade, consulte Sobre a visibilidade do grupo da categoria na página 380.

CONSULTE TAMBÉM:

- O que são categorias de dados?
- Como a visibilidade das categorias diferem de outros modelos do Salesforce

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As categorias de dados e respostas estão disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir categorias:

- "Exibir categorias de dados"

Para gerenciar categorias de dados:

- "Gerenciar categorias de dados"

Para atribuir grupos de categoria padrão:

- "Gerenciar categorias de dados"

Exibindo a visibilidade do grupo da categoria em papéis

PERMISSÕES DO USUÁRIO	
Para exibir os detalhes do papel:	"Exibir configuração"
Para editar e excluir papéis:	"Gerenciar papéis"
Para editar e excluir conjuntos de permissões e perfis:	"Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"
Para exibir usuários:	"Exibir configuração"
Para editar usuários:	"Gerenciar usuários internos"
Para exibir categorias:	"Exibir categorias de dados"

EDIÇÕES
Disponível em: Salesforce Classic
As categorias de dados e respostas estão disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.
O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.
O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

A visibilidade de categoria de dados pode ser definida com papéis, conjuntos de permissões ou perfis. A visibilidade de categoria de dados determina as categorias de dados individuais, artigos categorizados e perguntas categorizadas que um usuário pode ver. Existem três tipos de visibilidade:

- Todas as categorias: Todas as categorias são visíveis
- Nenhuma: Nenhuma categoria é visível
- Personalizada: Categorias selecionadas são visíveis

Com a visibilidade de categoria de dados personalizada, os usuários só podem ver as categorias de dados permitidas por seu papel, conjuntos de permissões ou perfil.

Para compreender as configurações e seu impacto, consulteSobre a visibilidade do grupo da categoria na página 380.

Exibindo a visibilidade do grupo da categoria de um papel

Para exibir a configuração de visibilidade da categoria de um papel, em Configuração, insira *Papéis* na caixa `Busca rápida`, selecione **Papéis** e selecione um papel. Para exibir as configurações de visibilidade da categoria para um papel do Portal de clientes ou do portal do parceiro, em Configuração, insira *Usuários* na caixa `Busca rápida`, selecione **Usuários** e clique no nome do papel.

A lista relacioada Configurações de visibilidade do grupo de categorias resume quais usuários das categorias no papel podem visualizar, de acordo com o grupo de categorias. A tabela a seguir explica os possíveis valores na coluna Visibilidade da lista relacionada:

Visibilidade	Descrição
`Todas as categorias`	Os usuários podem visualizar todas as categorias no grupo de categorias. Esta opção está disponível apenas para o papel superior na hierarquia de papéis. Quando é criado um novo grupo de categoria, sua visibilidade é definida por padrão como `Todas as categorias`.
`Nenhum`	Os usuários não podem visualizar nenhuma categoria no grupo de categorias.
`Personalizar`	Os usuários podem exibir uma seleção de categorias no grupo de categorias.

Em Configurações de visibilidade do grupo de categorias, você pode:

- Clicar em um grupo de categorias para exibir seus detalhes de configuração.
- Clicar em **Editar** ao lado de um grupo de categorias para modificar suas configurações de visibilidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando categorias de dados

Exemplos de configurações de visibilidade do grupo de categoria para artigos

Modificando atribuições do grupo de categorias no Salesforce Knowledge

O Salesforce Knowledge usa as categorias de dados para classificar artigos. Os autores podem atribuir até oito categorias de dados de um grupo de categorias a um artigo, para que os usuários pesquisando por artigos possam localizar e filtrar por categoria. Para obter mais informações, consulte O que são categorias de dados? na página 365.

As categorias de dados são organizadas por grupo de categoria. Após a criação de grupos de categorias, você poderá decidir quais grupos devem ser usados para os artigos do Salesforce Knowledge. Por exemplo, se a sua organização usa a guia Respostas e também o Salesforce Knowledge, é recomendável que um grupo de categorias seja usado pela comunidade de respostas e dois outros grupos de categorias sejam usados para artigos. Respostas e artigos podem usar o mesmo grupo de categorias.

Por padrão, todos os grupos de categorias que você criar serão atribuídos ao Salesforce Knowledge. Para modificar a atribuição:

1. Em Configuração, insira *Atribuições de categoria de dados* na caixa Busca rápida e selecione **Atribuições de categoria de dados** em Knowledge. Uma lista de todos os grupos de categorias será exibida.
2. Clique em **Editar** e mova quaisquer grupos de categorias que você não deseja que fiquem disponíveis para artigos da lista de Grupos de categorias para a lista de Grupos de categorias disponíveis. Posteriormente, você poderá escolher tornar um grupo de categorias oculto, visível.
3. Clique em **Salvar**.

   Nota: A ordem dos grupos de categorias não é preservada da página de edição até a página de atribuição de categoria de dados.

Você receberá um email depois que o processo de gravação estiver concluído. Autores podem agora atribuir categorias nos grupos selecionados para artigos na guia Gerenciamento de artigos. Observe que os autores só podem acessar categorias se o grupo de categorias estiver ativo e as configurações de visibilidade da categoria de dados fornecerem acesso à categoria.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar atribuições do grupo de categorias no Salesforce Knowledge:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar Salesforce Knowledge"

Exemplos de configurações de visibilidade do grupo de categoria para artigos

A visibilidade de categoria de dados pode ser definida com papéis, conjuntos de permissões ou perfis. A visibilidade de categoria de dados determina as categorias de dados individuais, artigos categorizados e perguntas categorizadas que um usuário pode ver. Existem três tipos de visibilidade:

- Todas as categorias: Todas as categorias são visíveis
- Nenhuma: Nenhuma categoria é visível
- Personalizada: Categorias selecionadas são visíveis

Com a visibilidade de categoria de dados personalizada, os usuários só podem ver as categorias de dados permitidas por seu papel, conjuntos de permissões ou perfil.

Estes exemplos são baseados em dois exemplos de grupos de categoria, Produtos e Local geográfico:

Nota: Embora as configurações de visibilidade do grupo de categorias com as comunidades de respostas (perguntas) e (artigos) do Salesforce Knowledge estejam disponíveis, os exemplos abaixo são aplicáveis apenas para artigos. As comunidades de respostas suportam um grupo de categorias e um grupo de dados por pergunta.

Grupo de categorias de produtos

- Todos os produtos
  - Componentes eletrônicos para o consumidor
    - Câmeras
    - Áudio
    - Impressoras
  - Componentes eletrônicos para empresas
    - Roteadores
    - Chaves
    - PEX
  - Computadores
    - Laptops
    - Desktops
    - PDAs

Grupo de categorias do local geográfico

- Todos os países
  - Américas
    - EUA
    - Canadá
    - Brasil
  - Ásia
    - China
    - Japão
    - Índia

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As categorias de dados e respostas estão disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

- Europa
  - França
  - Reino Unido
  - Polônia

Exemplo 1: Uma hierarquia de papéis

Neste exemplo, a organização Acme Electronics fabrica hardware e oferece suporte e atendimento ao cliente tanto para clientes quanto para empresas. O departamento de Engenharia é organizado por produtos. O departamento de Suporte é organizado geograficamente. A Europa e as Américas são gerenciadas por equipes corporativas, mas a Ásia é terceirizada. Dentro das equipes corporativas e terceirizadas, existem subequipes dedicadas ou ao suporte e atendimento ao cliente ou à empresa.

A tabela abaixo mostra as categorias visíveis para cada papel na organização Acme Electronics e declara se as configurações de visibilidade são herdadas do papel pai ou se são personalizadas.

Hierarquia de papéis da Acme Electronics	Categorias geográficas visíveis	Categorias de produtos visíveis
CEO	Todos os países	Todos os produtos
VP da Engenharia	Todos os países *Herdado do CEO*	Todos os produtos *Herdado do CEO*
Equipe de engenharia do consumidor	Todos os países *Herança do vice-presidente de engenharia*	Componentes eletrônicos para o consumidor *Personalizar*
Equipe de engenharia da empresa	Todos os países *Herança do vice-presidente de engenharia*	Componentes eletrônicos para empresas *Personalizar*
Equipe de engenharia de computadores	Todos os países *Herança do vice-presidente de engenharia*	Computadores *Personalizar*
VP de suporte	Todos os países *Herdado do CEO*	Todos os produtos *Herdado do CEO*
VP de suporte corporativo	Europa, América *Personalizar*	Todos os produtos *Herança do vice-presidente de suporte*
Diretor de suporte aos clientes corporativos	Europa, América *Herança do vice-presidente de suporte corporativo*	Componentes eletrônicos para o consumidor, computadores *Personalizar*
Diretor de suporte às empresas corporativas	Europa, América *Herança do vice-presidente de suporte corporativo*	Componentes eletrônicos corporativos, computadores *Personalizar*

Hierarquia de papéis da Acme Electronics	Categorias geográficas visíveis	Categorias de produtos visíveis
Suporte terceirizado	Ásia *Personalizar*	Todos os produtos *Herança do vice-presidente de suporte*
Equipe de suporte aos clientes	Ásia *Herança do suporte terceirizado*	Componentes eletrônicos para o consumidor, computadores *Personalizar*
Equipe de suporte às empresas	Ásia *Herança do suporte terceirizado*	Componentes eletrônicos corporativos, computadores *Personalizar*

Exemplo 2: Visibilidade do artigo

A tabela abaixo é um exemplo preciso de como as configurações de visibilidade da categoria restringe o que os usuários visualizam. Este exemplo tem três usuários de exemplo cujas configurações de categoria são vistas entre parêntesis.

Tabela 1: Exemplo: Como as configurações de visibilidade da categoria restringem o que os usuários visualizam

Categorias	Quando a visibilidade do Usuário 1 for Todos os países/computadores, a categoria será:	Quando a visibilidade do Usuário 2 for América/Todos os produtos, a categoria será:	Quando a visibilidade do Usuário 3 for França/Nenhum, a categoria será:
Todos os países/Laptop	VISÍVEL	VISÍVEL	NÃO VISÍVEL
Canadá/Computadores	VISÍVEL	VISÍVEL	NÃO VISÍVEL
EUA/Todos os produtos	VISÍVEL	VISÍVEL	NÃO VISÍVEL
Europa/Comutadores	NÃO VISÍVEL	NÃO VISÍVEL	NÃO VISÍVEL
Europa/Nenhuma categoria	VISÍVEL	NÃO VISÍVEL	VISÍVEL

Usuário 1: O usuário deve receber visibilidade em cada categoria que classifica o artigo, ou cada categoria que classifica o artigo deve estar visível por padrão. Neste exemplo, o Usuário 1 poderá visualizar Europa, pois esta é filha de Todos os países, mas ele não poderá visualizar Chaves, pois elas não pertencem aos Computadores. É por isso que o Usuário 1 não pode ver os artigos classificados em Europa/Comutadores.

Usuário 2: Quando uma categoria pode ser visualizada por um usuário por meio de configurações personalizadas ou fica visível por padrão, suas categorias filhas e pais são incluídas implicitamente; portanto, o Usuário 2 poderá visualizar artigos categorizados com Todos os países, pois esta é a categoria mãe de América. Ele também pode ver os Artigos classificados em EUA porque é o filho de América.

Usuário 3: Se um usuário não tiver acesso ao grupo completo de categorias, ele poderá visualizar apenas os artigos que não são categorizados naquele grupo. O Usuário 3 não poderá visualizar artigos categorizados com Todos os países/Laptop porque ele não tem visibilidade no grupo de categorias que inclui Laptop, mas ele poderá visualizar artigos categorizados com categorias Europa/Nenhuma.

CONSULTE TAMBÉM:

- Gerenciando categorias de dados
- Sobre a visibilidade do grupo da categoria
- Exibindo a visibilidade do grupo da categoria em papéis
- Editar a visibilidade do grupo de categorias
- Como a visibilidade das categorias diferem de outros modelos do Salesforce

Concedendo permissões para os usuários do Salesforce Knowledge

As permissões do usuário controlam o acesso a diferentes recursos no Salesforce Knowledge. Recomendamos o uso de conjuntos de permissão ou perfis personalizados para conceder as permissões necessárias aos usuários. Por exemplo, você pode criar um conjunto de permissão chamado "Gerente de artigo" que inclui as permissões necessárias para criar, editar, publicar e atribuir artigos.

Ao criar perfis do Salesforce Knowledge, tenha o seguinte em mente.

- Os usuários que criarão tipos de artigo, gerenciarão ações de artigo e modificarão configurações que precisam da permissão "Gerenciar o Salesforce Knowledge". Como padrão, essa permissão está ativada no perfil de Administrador do sistema.
- Os usuários que procurarão e exibirão artigos da guia Artigos precisam da permissão "Ler" para os tipos de artigo que precisam acessar. Consulte Criando e atribuindo usuários do Salesforce Knowledge na página 394.
- Os usuários que editarão artigos de rascunho e que gerenciarão o processo de edição ou o processo de tradução precisam da permissão "Gerenciar artigos" e das permissões do tipo de artigo apropriadas. Por padrão, "Gerenciar artigos" está ativado no perfil de Administrador do sistema.
- Os usuários com a permissão "Gerenciar artigos" são atribuídos a todas as ações do artigo automaticamente. As ações do artigo na página 362 permitem que os usuários façam coisas como publicar e arquivar artigos ou gerenciar o processo de tradução.
- Os usuários que criarão categorias de dados precisam da permissão "Gerenciar categorias de dados". Como padrão, essa permissão está ativada no perfil de Administrador do sistema.
- Os usuários que importarão artigos, importarão ou exportarão traduções precisam das permissões "Ler", "Criar", "Editar" e "Excluir".

Consulte esta tabela para obter detalhes sobre as permissões associadas a tarefas do Salesforce Knowledge.

Tarefa do Salesforce Knowledge	Permissões necessárias ao usuário
Para criar tipos de artigo:	"Gerenciar Salesforce Knowledge"
Para gerenciar ações do artigo:	"Gerenciar Salesforce Knowledge"
Para criar artigos a partir de casos usando o editor simples:	"Ler" e "Criar" no tipo de arquivo

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar usuários:

- "Gerenciar usuários internos"

Para criar tipos de artigo e ações do artigo:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar Salesforce Knowledge"

Tarefa do Salesforce Knowledge	Permissões necessárias ao usuário
Para criar artigos a partir de casos usando o editor padrão:	"Gerenciar artigos" E “Ler” e “Criar” no tipo de arquivo
Para pesquisar artigos de casos e anexar artigos a casos:	“Ler” no tipo de artigo
Para criar artigos a partir de respostas:	“Ler” e “Criar” no tipo de arquivo
Para procurar e ler artigos a partir da guia Artigo ou Knowledge:	“Ler” no tipo de artigo
Para criar ou editar artigos a partir da guia Gerenciamento de artigos:	"Gerenciar artigos" E “Ler”, “Criar” e “Editar” no tipo de artigo
Para editar artigos de rascunho a partir da guia Gerenciamento de artigos:	"Gerenciar artigos" E “Ler” e “Editar” no tipo de artigo
Para excluir artigos a partir da guia Gerenciamento de artigos:	"Gerenciar artigos" E “Ler”, “Editar” e “Excluir” no tipo de artigo
Para excluir artigos publicados a partir da guia Gerenciamento de artigos:	"Gerenciar artigos" E “Ler”, “Editar” e “Excluir” no tipo de artigo E Uma ação de exclusão de artigo
Para publicar artigos a partir da guia Gerenciamento de artigos:	"Gerenciar artigos" E “Ler”, “Criar”, “Editar” e “Excluir” no tipo de artigo E Uma ação de publicação de artigo
Para atribuir artigos a partir da guia Gerenciamento de artigos:	"Gerenciar artigos" E “Ler” e “Editar” no tipo de artigo
Para editar artigos publicados ou arquivados:	"Gerenciar artigos" E “Ler”, “Criar” e “Editar” no tipo de artigo E

Tarefa do Salesforce Knowledge	Permissões necessárias ao usuário
	Uma ação de publicação ou arquivamento de artigo
Para arquivar artigos a partir da guia Gerenciamento de artigos:	"Gerenciar artigos" E “Ler”, “Criar”, “Editar” e “Excluir” no tipo de artigo E Uma ação de arquivamento de artigo
Para enviar artigos para tradução:	"Gerenciar artigos" E “Ler”, “Criar” e “Editar” no tipo de artigo E Uma ação de tradução de artigo
Para excluir artigos traduzidos:	"Gerenciar artigos" E “Ler”, “Editar” e “Excluir” no tipo de artigo
Para excluir artigos traduzidos publicados:	"Gerenciar artigos" E “Ler”, “Editar” e “Excluir” no tipo de artigo E Uma ação de exclusão de artigo
Para publicar artigos traduzidos:	"Gerenciar artigos" E “Ler”, “Criar”, “Editar” e “Excluir” no tipo de artigo E Uma ação de publicação de artigo
Para editar artigos traduzidos:	"Gerenciar artigos" E “Ler”, “Criar” e “Editar” no tipo de artigo E Uma ação de tradução de artigo
Para importar artigos:	“Gerenciar Salesforce Knowledge” E "Gerenciar artigos"

Tarefa do Salesforce Knowledge	Permissões necessárias ao usuário
	E “Gerenciar importação/exportação de artigo do Knowledge” E “Ler”, “Criar”, “Editar” e “Excluir” no tipo de artigo
Para importar e exportar artigos traduzidos:	“Gerenciar Salesforce Knowledge” E "Gerenciar artigos" E “Gerenciar importação/exportação de artigo do Knowledge” E “Ler”, “Criar”, “Editar” e “Excluir” no tipo de artigo

CONSULTE TAMBÉM:

- Configurando o Salesforce Knowledge
- Concedendo permissões para os usuários do Salesforce Knowledge
- Criando e atribuindo usuários e grupos do Salesforce Knowledge

Visão geral da configuração de usuários do Salesforce Knowledge

Para dar aos funcionários em sua empresa acesso aos diversos recursos do Salesforce Knowledge, você tem de criar perfis de usuário do Knowledge com as permissões de usuário apropriadas, e depois atribuir usuários a esses perfis. Além disso, você deve especificar quais usuários em sua empresa são usuários do Salesforce Knowledge. Opcionalmente, você poderá desejar criar grupos públicos para determinadas ações de artigo, como publicação, tradução ou arquivamento.

- Concedendo permissões para os usuários do Salesforce Knowledge
- Criando e atribuindo usuários do Salesforce Knowledge
- (Opcional) Atribuindo ações do artigo a grupos públicos

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce Knowledge

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar usuários:

- "Gerenciar usuários internos"

Para criar tipos de artigo e ações do artigo:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar Salesforce Knowledge"

Criando e atribuindo usuários e grupos do Salesforce Knowledge

Criando e atribuindo usuários do Salesforce Knowledge

Sua organização tem licenças do Salesforce Knowledge disponíveis quando a caixa de seleção Usuário do Knowledge aparece na página de detalhes de um usuário. Se não aparecer, verifique se sua organização adquiriu licenças de recurso suficientes.

Usuários com licença do Salesforce completo podem ler artigos publicados, mas não artigos arquivados ou rascunhos, sem a licença de usuário do Knowledge. No entanto, outras ações (criar, editar, excluir e publicar) exigem a licença de Usuário do Knowledge, a permissão Gerenciar artigos e a ação de artigo no tipo de artigo.

Licença	Acesso de leitura a artigos publicados	Acesso de criação, edição, exclusão e publicação
Service Cloud (edições Enterprise e Unlimited)	Ler no tipo de artigo	Usuários precisam: • Licença de usuário do Knowledge • Permissão Gerenciar artigos • Ação de artigo no tipo de artigo
Service Cloud (edição Performance)	Ler no tipo de artigo	Usuários precisam: • Permissão Gerenciar artigos • Ação de artigo no tipo de artigo
Sales Cloud (edições Enterprise, Unlimited e Performance)	Ler no tipo de artigo	Usuários precisam: • Licença de usuário do Knowledge • Permissão Gerenciar artigos • Ação de artigo no tipo de artigo
Intranet social	Ler no tipo de artigo	Não se aplica
Comunidades e portais	Ler no tipo de artigo	Não se aplica
Chatter Plus	Usuários precisam: • Licença de usuário do Knowledge • Ler no tipo de artigo	Usuários precisam: • Licença de usuário do Knowledge • Permissão Gerenciar artigos • Ação de artigo no tipo de artigo

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar usuários:
- "Gerenciar usuários internos"

Para criar tipos de artigo e ações do artigo:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar Salesforce Knowledge"

Licença	Acesso de leitura a artigos publicados	Acesso de criação, edição, exclusão e publicação
Force.com	Usuários precisam: • Licença de usuário do Knowledge • Ler no tipo de artigo	Usuários precisam: • Licença de usuário do Knowledge • Permissão Gerenciar artigos • Ação de artigo no tipo de artigo

Para criar ou atribuir usuários do Salesforce Knowledge:

1. Em Configuração, insira *Usuários* na caixa `Busca rápida` e selecione **Usuários**.
2. Clique em **Editar** ao lado do nome do usuário ou em **Novo** para criar um novo usuário.
3. Se você estiver criando um novo usuário, preencha todos os campos necessários.
4. Marque a caixa de seleção `Usuário do Knowledge`.
5. Verifique se o usuário tem as permissões exigidas. Consulte Concedendo permissões para usuários do Salesforce Knowledge.
6. Clique em **Salvar**.

Atribuindo ações do artigo a grupos públicos

A permissão de usuário "Gerenciar artigos" oferece aos usuários do Salesforce Knowledge acesso a todas as ações do artigo disponíveis na guia Gerenciamento de artigos, incluindo publicação, tradução e arquivamento de artigos. Você pode controlar o acesso à ação do artigo atribuindo grupos públicos a ações do artigo. Em seguida você adiciona usuários do Salesforce Knowledge que precisam executar uma ação do artigo no grupo público da ação do artigo. Por exemplo, você pode criar um grupo público chamado Superusuários e atribuí-lo à ação Excluir artigos traduzidos. Apenas gerentes de artigo que sejam membros de Superusuário podem excluir artigos traduzidos. Consulte Atribuindo ações do artigo a grupos públicos para obter mais informações sobre a limitação de acesso a ações do artigo atribuindo-os a grupos públicos.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce Knowledge

Ativando Knowledge One com perfis

Para trocar os usuários da guia Artigos para a guia Knowledge, adicione a permissão `Knowledge One` ao seus perfis.

Para adicionar a permissão `Knowledge One` a um perfil:

1. Em Configuração, insira *`Perfis`* na caixa `Busca rápida`, em seguida selecione **Perfis**.
2. Clique no perfil ao qual deseja adicionar a permissão Knowledge One.
3. Na caixa **Localizar configurações...**, insira *`Knowledge`*.
4. Selecione **Knowledge One** na lista de sugestões.
5. Clique em **Editar**.
6. Em `Gerenciamento de conhecimento`, marque `Knowledge One`.
7. Clique em **Salvar**.

Quando o Knowledge One estiver disponível para seus usuários, será necessário definir suas origens de dados externas. Suas origens de dados externas aparecem abaixo de seus artigos, tanto nos resultados da pesquisa quanto no painel da esquerda.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar perfis:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Para criar e editar origens de dados externas:

- "Personalizar aplicativo"

Ativando Knowledge One com conjuntos de permissões

Para trocar os usuários da guia Artigos para a guia Knowledge, adicione a permissão `Knowledge One` ao seus conjuntos de permissões.

Para adicionar a permissão `Knowledge One` a um conjunto de permissões:

1. Em Configuração, insira *`Conjuntos de permissões`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Conjuntos de permissões**.
2. Clique no conjunto de permissões ao qual deseja adicionar a permissão Knowledge One.
3. Na caixa **Localizar configurações...**, insira *`Knowledge`*.
4. Selecione **Knowledge One** na lista de sugestões.
5. Clique em **Editar**.
6. Em `Gerenciamento de conhecimento`, marque a caixa de seleção Ativado do `Knowledge One`.
7. Clique em **Salvar**.

Quando o Knowledge One estiver disponível para seus usuários, será necessário definir suas origens de dados externas. Suas origens de dados externas aparecem abaixo de seus artigos, tanto nos resultados da pesquisa quanto no painel da esquerda.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar conjuntos de permissões:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Para criar e editar origens de dados externas:

- "Personalizar aplicativo"

Personalizando o Salesforce Knowledge

Dependendo de como você deseja personalizar o Salesforce Knowledge, como para integrar a base de conhecimento com casos ou conceder aos usuários do portal acesso aos artigos, execute as etapas opcionais a seguir.

- Configurar regras do fluxo de trabalho ou processos de aprovação para alguns ou todos os tipos de artigo para ajudar sua organização a gerenciar a criação e publicação de artigos.
- Ativar vários idiomas se sua organização irá traduzir e publicar artigos em mais de um idioma.
- Se você tiver uma base de conhecimento existente, importe seus artigos para o Salesforce Knowledge.
- Ative o Salesforce Knowledge no portal de clientes para deixar os artigos visíveis aos usuários do portal.
- Ative o Salesforce Knowledge no portal de parceiros para deixar os artigos visíveis aos usuários do portal.
- Crie um grupo de sinônimos para permitir que os usuários do Salesforce Knowledge pesquisem artigos usando sinônimos como palavras-chave.
- Adicione a lista relacionada Artigos aos layouts de página do caso. A lista relacionada Artigos permite que os usuários busquem por artigos enquanto estiverem trabalhando em um caso. Você também pode permitir que os usuários do caso:
  - Anexem versões em PDF dos artigos aos emails de caso.
  - Criem artigos ao fechar um caso.
  - Exibam uma lista de sugestão de artigos com base nas informações do caso.
- Para permitir que os usuários sigam artigos no Chatter, ative o rastreamento de feeds para tipos de artigos.
- Se você quiser que os visitantes de seu site público visualizem os artigos do Salesforce Knowledge, instale o aplicativo *Public Knowledge for Mobile, Web e Facebook* do AppExchange. Para obter informações sobre a instalação, configuração e personalização da base de conhecimento pública, consulte o guia disponível com este pacote.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce Knowledge

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar tipos de artigo e ações do artigo:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar Salesforce Knowledge"

Para gerenciar sinônimos:
- "Gerenciar sinônimos"

Para criar categorias de dados:
- "Gerenciar categorias de dados"

Regras de fluxo de trabalho e processos de aprovação do Salesforce Knowledge

A criação de regras do fluxo de trabalho e de processos de aprovação permite que sua organização automatize muitas das tarefas envolvidas no gerenciamento de sua base de conhecimento. Ao implementar o Salesforce Knowledge, você pode criar regras do fluxo de trabalho e processos de aprovação para alguns ou todos os tipos de artigo usados por sua organização.

As regras de fluxo de trabalho permitem criar alertas de email, atualizar campos ou enviar mensagens de API quando um artigo satisfaz certos critérios. Por exemplo, você pode criar uma regra de fluxo de trabalho que envie um alerta de email para o proprietário do tipo de artigo quando um novo artigo foi criado a partir de um caso. Observe que tarefas não são suportadas pelo fluxo de trabalho do tipo de artigo.

Os processos de aprovação automatizam a aprovação de artigos. Quando implementados com o Salesforce Knowledge, os processos de aprovação oferecem controle adicional sobre o conteúdo de seus artigos e o processo usado para aprová-los. Por exemplo, você pode criar um processo que exija que as equipes legal e de administração aprovem artigos contendo informações importantes.

Nota: As tarefas não estão disponíveis para regras do fluxo de trabalho do tipo de artigo.

Dicas para Criar processos de aprovação

Tenha o seguinte em mente ao criar processos de aprovação para os tipos de artigo.

- Antes de criar um processo de aprovação, determine que assistente de processo de aprovação será usado.
- A adição de um processo de aprovação a um tipo de artigo permite que sua organização garanta que os revisores necessários aprovem o artigo antes de sua publicação. Quando um processo de aprovação estiver ativado para um tipo de artigo, a lista relacionada Histórico de aprovação exibirá a página de detalhes do artigo.
- Ao criar um processo de aprovação, altere a ação de aprovação final para "Desbloquear o registro para edição" para permitir que os usuários publiquem o artigo.
- Os artigos não são publicados automaticamente no final do processo de aprovação. Os usuários devem clicar em **Publicar...** para disponibilizar o artigo no(s) canal(is) de publicação.
- Quando um processo de aprovação está associado a um tipo de artigo, os usuários com a permissão "Gerenciar artigos" poderão ver os botões **Publicar...** e **Enviar para aprovação** na página de detalhes de um artigo. (Os botões que eles veem são determinados pelas permissões e pelas ações do artigo). Esses usuários podem publicar um artigo sem enviá-lo para aprovação. Para evitar que isso afete muitos usuários, atribua a ação do artigo "Publicar artigos" a um grupo limitado de usuários, em vez de conceder a todos os usuários a permissão "Gerenciar artigos". Para obter mais informações, consulte Atribuindo ações do artigo a grupos públicos na página 362. Você ainda desejará se certificar de que os usuários com recurso de publicação direita sabem quais artigos precisam de aprovação antes da publicação.
- Os aprovadores de artigo precisam da permissão "Gerenciar artigos" e pelo menos da permissão "Ler" no tipo de artigo associado aos artigos que eles revisam. Essas permissões permitem que eles acessem o artigo em um estado de rascunho. Sem essas permissões, os aprovadores podem reatribuir, mas não aprovar artigos.
- As regras do fluxo de trabalho e os processos de aprovação aplicam-se à parte "Rascunho para publicação" do ciclo de publicação do artigo. Não estão disponíveis regras de fluxo de trabalho para arquivamento. Os processos de aprovação não estão disponíveis para tradução ou arquivamento.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as regras de fluxo de trabalho e os processos de aprovação:
- "Exibir configuração"

Para criar ou alterar regras de fluxo de trabalho e os processos de aprovação:
- "Personalizar aplicativo"

Nota: Quando um artigo é publicado a partir da página de edição, primeiramente o artigo é gravado e depois publicado. As regras de fluxo de trabalho se aplicam à versão preliminar do artigo gravado, mas não ao artigo publicado.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce Knowledge

Definindo valores da lista de opções do status de validação

Esta página permite que você adicione ou edite status de validação para tipos de artigo.

Quando o campo `Status de validação` é ativado na página de Configurações do Knowledge, você pode criar valores na lista de opções que mostram a situação do artigo em seu ciclo de vida de publicação. Por exemplo, os valores no ciclo de vida do artigo podem ser `Validados`, `Não Validados`, ou `Precisar de revisão`.

Nota: Os valores da lista de opções do status de validação não são mantidos quando você exporta artigos para tradução. No entanto, os artigos com valores na lista de opções podem ser importados, e seus valores são mantidos desde que tais valores existam em sua organização.

1. Em Configuração, insira *`Status de validação`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Status de validação**.
2. Na página de edição da lista de opções, clique em **Novo** para adicionar novos valores no campo de status de validação. Você também pode editar, excluir, reordenar e substituir os valores da lista de opções.

   Ao substituir um valor da lista de opções, o sistema o substitui em todas as versões do artigo, inclusive em versões arquivadas.
3. Adicione um ou mais valores da lista de opções (um por linha) na área de texto.
4. Para definir o valor como padrão para a lista de opções, é necessário marcar a caixa de seleção `Padrão`.
5. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar os valores da lista de opções de status de validação:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar Salesforce Knowledge"

Criando uma fila de artigos

Se sua organização quiser usar filas em processos de aprovação ou enviar artigos para tradução fora do Salesforce, será necessário criar uma ou mais filas. Consulte Criando filas na página 444. Quando autores ou revisores enviam um artigo para revisão ou tradução, eles selecionam a fila apropriada. Para revisões, você pode criar filas compostas de revisores com diferentes áreas de conhecimento. Para filas de tradução, você pode criar uma fila para cada idioma ou combinar idiomas em filas.

Para criar um artigo ou fila de aprovação de tradução, adicione a Versão do artigo de conhecimento como o objeto disponível para a fila.

CONSULTE TAMBÉM:

Exportar artigos para tradução

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar filas:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar modos de exibição de lista pública"

Para criar ou alterar as filas criadas por outros usuários:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar modos de exibição de lista pública"

  E

  "Gerenciar usuários"

Tipos de campo personalizados nos artigos

A primeira etapa na criação de um campo personalizado para artigos é escolher o tipo de campo. Esta tabela descreve todos os tipos de campo personalizado disponíveis.

Tipo de campo	Descrição
`Moeda do artigo`	Em uma organização com múltiplas moedas, um artigo pode ter um campo de moeda para o artigo definindo o código ISO da moeda do artigo.
`Moeda`	Permite que os usuários insiram um valor de moeda. O sistema formata automaticamente o campo como um valor de moeda. Isso pode ser útil se você exportar dados para um aplicativo de planilhas. É possível tornar este campo obrigatório, assim, um usuário precisará inserir um valor antes de salvar um artigo. Nota: O Salesforce usa a regra de desempate da metade par arredondada para campos de moeda. Por exemplo, 23,5 se torna 24, 22,5 se torna 22, –22,5 se torna –22 e –23,5 se torna –24. Os valores perdem a precisão após 15 casas decimais.
`Data`	Permite que os usuários insiram uma data ou escolham uma em um calendário popup. Em relatórios, você pode limitar os dados por datas específicas, usando qualquer campo de data personalizado. É possível tornar este campo obrigatório, assim, um usuário precisará inserir um valor antes de salvar um artigo.
`Data/Hora`	Permite que os usuários insiram uma data ou escolham uma em um calendário popup. Eles também podem adicionar a data e o horário atual, clicando no link de data e hora junto ao campo. A hora do dia inclui a notação AM ou PM. Em relatórios, você pode limitar os dados por datas e horários específicos, usando qualquer campo de data personalizado. É possível tornar este campo obrigatório, assim, um usuário precisará inserir um valor antes de salvar um artigo.
`Email`	Permite que os usuários informem um endereço de email, que é validado para garantir o formato adequado. O limite de caracteres é de 80. Se

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar campos personalizados:
- "Personalizar aplicativo"

Para modificar tipos de artigo:
- "Gerenciar Salesforce Knowledge"

Tipo de campo	Descrição
	esse campo for especificado para contatos ou leads, os usuários poderão escolher o endereço ao clicar em **Enviar um email**. Observe que você não pode usar endereços de email personalizados para emails em massa. É possível tornar este campo obrigatório, assim, um usuário precisará inserir um valor antes de salvar um artigo.
`Arquivo`	Permite que os usuários carreguem e anexem um arquivo a um artigo. É possível tornar este campo obrigatório, assim, um usuário precisará inserir um valor antes de salvar um artigo. Observe as seguintes advertências sobre os campos do Arquivo: • O tamanho máximo do anexo é de 25 MB. • Você pode adicionar até 5 campos de Arquivo para cada tipo de artigo, entre em contato com o Salesforce para aumentar esses limites. • Se a configuração de segurança `Não permitir anexos e documentos HTML` estiver habilitada, os campos do Arquivo não suportarão arquivos HTML. • O conteúdo de texto em um anexo de campo de Arquivo é pesquisável. Você pode pesquisar até 25 MB de arquivos anexados em um artigo. Por exemplo, se um artigo tem seis arquivos anexos de 5 MB, os primeiros 4,16 MB de cada arquivo são pesquisáveis. • Não é possível anexar arquivos do Salesforce CRM Content usando o campo de Arquivo. • O tipo de campo de Arquivo não é suportado no Developer edition. • O nome do arquivo não pode exceder 40 caracteres. • Não é possível converter um tipo de campo de Arquivo em qualquer outro tipo de dados.
`Fórmula`	Permite que os usuários calculem valores automaticamente com base em outros valores ou campos como campos de mesclagem. Nota: O Salesforce usa a regra de desempate da metade arredondada para cima nos campos de fórmula. Por exemplo, 12.345 se torna 12,35 e –12.345 se torna –12,34. No Database.com, o editor de Fórmula não fornece um botão **Verificar sintaxe**. A verificação de sintaxe ocorre quando o usuário tenta salvar a fórmula.
`Relacionamento de pesquisa`	Cria um relacionamento entre dois registros para que você possa associá-los um ao outro. Por exemplo, oportunidades têm um relacionamento de pesquisa com casos que lhe permite associar um determinado caso a uma oportunidade.Um relacionamento de pesquisa cria um campo que permite que os usuários cliquem

Tipo de campo	Descrição
	em um ícone de pesquisa e selecionem outro registro em uma janela pop-up. No registro associado, você pode então exibir uma lista relacionada para mostrar todos os registros que estão vinculados a ele. Você pode criar campos de relacionamento de pesquisa vinculados a usuários, objetos padronizados ou objetos personalizados. Se um campo de pesquisa fizer referência a um registro que foi excluído, o Salesforce limpará o valor do campo por padrão. Você também pode, como alternativa, optar por evitar que registros sejam excluídos se não estiverem em um relacionamento de pesquisa. É possível tornar este campo obrigatório, assim, um usuário precisará inserir um valor antes de salvar um artigo. Os campos de relacionamento de pesquisa não estão disponíveis no Personal Edition. Os campos de relacionamento com os membros da campanha não estão disponíveis; no entanto, estão disponíveis os campos de relacionamento de pesquisa dos membros da campanha para outros objetos.
`Número`	Permite que os usuários insiram qualquer número. Ele é tratado como um número real e qualquer zero à esquerda é removido. É possível tornar este campo obrigatório, assim, um usuário precisará inserir um valor antes de salvar um artigo. Nota: O Salesforce usa as regras de desempate da metade arredondada para cima para campos numéricos. Por exemplo, 12.345 se torna 12,35 e –12.345 se torna –12,34. O Salesforce arredonda os números referenciados nos campos de mesclagem de acordo com a localidade do usuário, não com o número decimal de espaços especificados na configuração de campo numérico.
`Porcentagem`	Permite que os usuários insiram um número percentual, por exemplo, '10'. O sistema acrescenta automaticamente ao número o sinal de percentual. É possível tornar este campo obrigatório, assim, um usuário precisará inserir um valor antes de salvar um artigo. Nota: Se o valor decimal for maior que 15, e você adicionar um sinal de porcentagem ao número, um erro de tempo de execução ocorrerá. Os valores perdem a precisão após 15 casas decimais.
`Telefone`	Permite que os usuários insiram qualquer número de telefone. O limite de caracteres é de 40. É possível tornar este campo obrigatório, assim, um usuário precisará inserir um valor antes de salvar um artigo.

Tipo de campo	Descrição
	O Salesforce o formata automaticamente como um número de telefone. Se você estiver usando o Salesforce CRM Call Center, os campos de telefone personalizados serão exibidos com o botão , permitindo a funcionalidade de clicar para discar. Consequentemente, a Salesforce recomenda que você não use um campo de telefone personalizado para números de fax.
`Lista de opções`	Permite que os usuários selecionem um valor em uma lista definida por você.
`Lista de opções (dependente)`	Permite que os usuários selecionem um valor de uma lista dependente no valor de outro campo.
`Lista de opções (seleção múltipla)`	Permite que os usuários selecionem mais de um valor em uma lista de opções definida por você. Esses campos exibem cada valor separado por um ponto-e-vírgula.
`Texto`	Permite que os usuários insiram qualquer combinação de letras, números ou símbolos. Você pode definir um tamanho máximo de até 255 caracteres. É possível tornar este campo obrigatório, assim, um usuário precisará inserir um valor antes de salvar um artigo.
`Área de texto`	Permite que os usuários insiram até 255 caracteres exibidos em linhas separadas, semelhante a um campo `Descrição`. É possível tornar este campo obrigatório, assim, um usuário precisará inserir um valor antes de salvar um artigo.
`Área de texto (longo)`	Permite que os usuários insiram até 131,072 caracteres exibidos em linhas separadas, semelhante a um campo `Descrição`. Se desejar, você pode definir o tamanho deste tipo de campo para um limite inferior. Qualquer tamanho entre 256 e 131,072 caracteres é permitido. O padrão é 32.768 caracteres. Toda vez que um usuário pressiona `Enter` dentro de um campo de área de texto longo, uma quebra de linha e um caractere de retorno são adicionados, sendo que ambos contam para o limite de caracteres. Além disso, os links inteligentes adicionam mais caracteres do que aquilo que é exibido. Nota: Se você diminuir o limite de caracteres e houver artigos além do limite novo. Não será possível editar esses artigos até que o limite seja novamente superior ao número de caracteres.
`Text Area (Rich)`	Permite que os usuários insiram até 131.072 caracteres de texto compatível com HTML, inclusive amostras de código ( ) e smart links entre artigos do Salesforce Knowledge. Há duas maneiras de criar smart links:

Tipo de campo	Descrição
	• Procure o artigo. • Digite a URL do artigo. **Nota:** • Pode haver até 100 links para artigos diferentes do Salesforce Knowledge em um campo texto complexo. • Ao converter um campo de área de texto (complexo) em um campo de área de texto (longo), os links são exibidos como números de referência de link, não como URLs. • O editor atualizado não oferece suporte ao Internet Explorer versão 7 ou 8 em modo de compatibilidade. Se você estiver usando esse navegador, use o editor mais antigo.
URL	Permite que os usuários insiram até 255 caracteres de qualquer endereço de site válido. Quando os usuários clicam no campo, a URL abre em uma janela separada do navegador. Observe que apenas os 50 primeiros caracteres são exibidos nas páginas detalhadas do registro. É possível tornar este campo obrigatório, assim, um usuário precisará inserir um valor antes de salvar um artigo.

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionando campos personalizados aos tipos de artigo

Configurar o widget Knowledge One

O Knowledge One está disponível como um widget que você pode conectar ao console do Salesforce para Serviço.

Se estiver usando a guia Knowledge, você conta com a mesma interface fácil de usar para artigos e origens externas em casos e no Console do Salesforce para Serviço. É possível procurar, enviar e criar artigos sem sair do caso.

Entre todos os widgets de artigos do Salesforce Knowledge, o widget Knowledge One permite:

- Anexar um artigo publicado do Salesforce Knowledge ao caso em um clique.
- Compartilhar um artigo como URL, caso seja compartilhado em um canal público.
- Enviar um artigo por email como PDF, caso seja compartilhado em um único canal.
- Criar e gerenciar artigos.
- Fazer ajustes com base na largura da janela. No console, em janelas com menos de 600 pixels, os objetos pesquisáveis são exibidos em um menu suspenso.

Nota: O widget de artigo em uma pesquisa de feed de caso não usa necessariamente o idioma do agente. Se o idioma do agente não for um idioma com suporte do Salesforce Knowledge, mas o idioma da localidade for, o idioma da localidade será o idioma da pesquisa. Se não houver suporte ao idioma do agente nem ao idioma da localidade, o idioma da pesquisa será o idioma padrão do Salesforce Knowledge, que pode ser encontrado e definido na página Configurações do Knowledge.

1. Nas configurações de gerenciamento de objeto para casos, acesse Layouts de página e abra o layout da sua página de caso para edição.
2. Desative os componentes anteriores da barra de artigos.
   - Para desativar a barra lateral do Knowledge, clique em **Propriedades do layout** e desmarque `Mostrar no console da barra lateral do Knowledge`.
   - Para desativar a ferramenta de artigo de feed de caso, clique em **Exibição do feed** e desmarque `Usar a ferramenta de Artigos do feed de caso no console`.
3. No editor de layout de página, clique em **Componentes personalizados do console**.
4. Na barra lateral em que você deseja que o widget Knowledge One fique, selecione `Knowledge One` na lista suspensa Tipo e configure os parâmetros da barra lateral.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para administrar o Console do Salesforce Knowledge e o Console do Salesforce Console para Serviço:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar Salesforce Knowledge"

Compare widgets de artigos dos casos rapidamente

Decide qual widget de artigos do Salesforce Knowledge é o melhor para a sua organização.

O widget	Widget de artigos	Widget do feed do caso de artigos	Widget Knowledge One
Filtra na categoria de dados	Sim	Não	Sim
Cria um novo artigo	Não	Não	Sim
Pesquisa um objeto externo	Não	Não	Sim
Acessa os rascunhos de artigos	Não	Não	Sim

EDIÇÕES

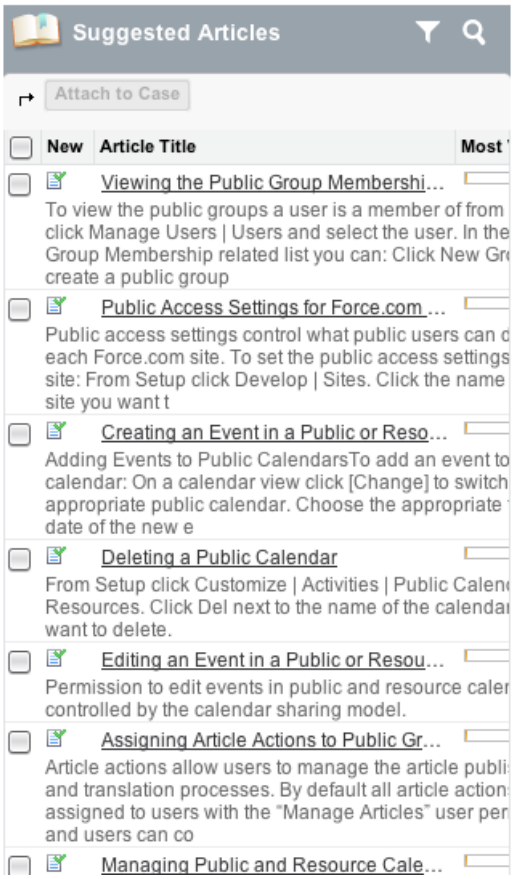
Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

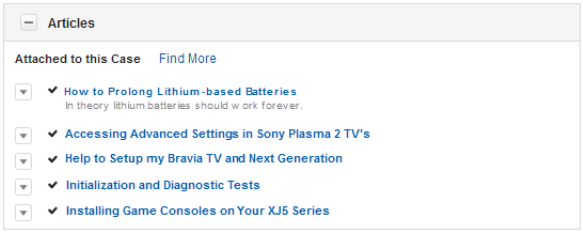
O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

O widget	Widget de artigos	Widget do feed do caso de artigos	Widget Knowledge One
Anexa um artigo a um caso	Sim	Sim	Sim
Envia um artigo como PDF	Não	Sim	Sim
Compartilha o URL público do artigo	Não	Sim	Sim
Se ajusta ao tamanho da janela	Não	Não	Sim
Tem mais de uma forma de sugerir artigos	Não	Não	Sim

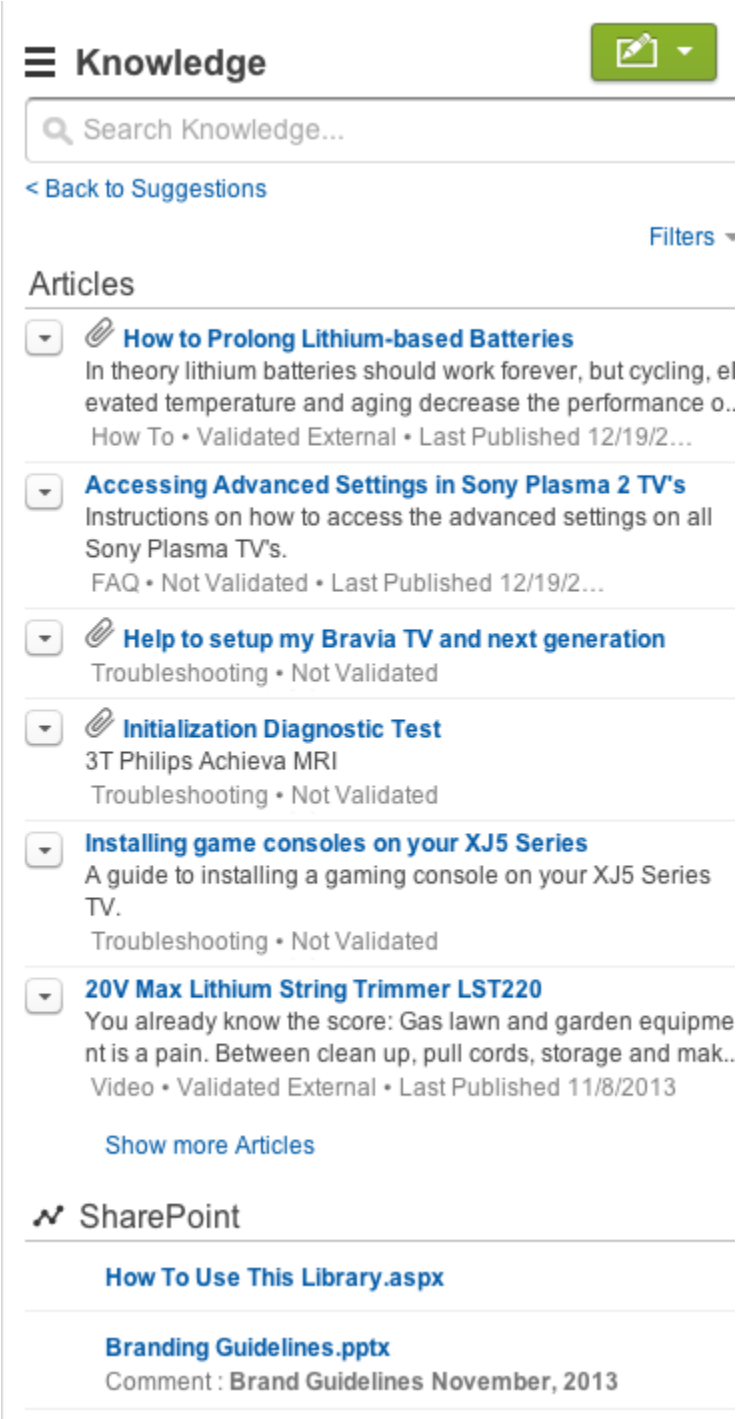
Widget de artigos


Suggested Articles
Attach to Case
New
Article Title
Most
Viewing the Public Group Membershi...
To view the public groups a user is a member of from
click Manage Users | Users and select the user. In the
Group Membership related list you can: Click New Gr
create a public group
Public Access Settings for Force.com ...
Public access settings control what public users can d
each Force.com site. To set the public access settings
site: From Setup click Develop | Sites. Click the name
site you want t
Creating an Event in a Public or Reso...
Adding Events to Public CalendarsTo add an event to
calendar: On a calendar view click [Change] to switch
appropriate public calendar. Choose the appropriate
date of the new e
Deleting a Public Calendar
From Setup click Customize | Activities | Public Calen
Resources. Click Del next to the name of the calendar
want to delete.
Editing an Event in a Public or Resou...
Permission to edit events in public and resource caler
controlled by the calendar sharing model.
Assigning Article Actions to Public Gr...
Article actions allow users to manage the article publi
and translation processes. By default all article action
assigned to users with the "Manage Articles" user per
and users can co
Managing Public and Resource Cale...

Widget do feed do caso de artigos


Articles
Attached to this Case
Find More
How to Prolong Lithium-based Batteries
In theory lithium batteries should w ork forever.
Accessing Advanced Settings in Sony Plasma 2 TV's
Help to Setup my Bravia TV and Next Generation
Initialization and Diagnostic Tests
Installing Game Consoles on Your XJ5 Series

Widget Knowledge One


Knowledge
Search Knowledge...
< Back to Suggestions
Filters
Articles
How to Prolong Lithium-based Batteries
In theory lithium batteries should work forever, but cycling, el
evated temperature and aging decrease the performance o..
How To • Validated External • Last Published 12/19/2...
Accessing Advanced Settings in Sony Plasma 2 TV's
Instructions on how to access the advanced settings on all Sony Plasma TV's.
FAQ • Not Validated • Last Published 12/19/2...
Help to setup my Bravia TV and next generation
Troubleshooting • Not Validated
Initialization Diagnostic Test
3T Philips Achieva MRI
Troubleshooting • Not Validated
Installing game consoles on your XJ5 Series
A guide to installing a gaming console on your XJ5 Series TV.
Troubleshooting • Not Validated
20V Max Lithium String Trimmer LST220
You already know the score: Gas lawn and garden equipme
nt is a pain. Between clean up, pull cords, storage and mak..
Video • Validated External • Last Published 11/8/2013
Show more Articles
SharePoint
How To Use This Library.aspx
Branding Guidelines.pptx
Comment : Brand Guidelines November, 2013

Habilitando o Salesforce Knowledge no Portal do parceiro

Você pode usar o portal do parceiro para fornecer aos seus parceiros acesso aos artigos do Salesforce Knowledge. Os usuários do portal podem exibir e classificar os artigos, mas não podem criar ou editar os artigos.

Depois de configurar o Salesforce Knowledge em sua organização e ativar seu portal de parceiros, conclua as etapas a seguir para ativar o Salesforce Knowledge em seus portais.

1. Para atualizar os perfis clonados de seu usuário parceiro:
   a. Inclua a permissão do usuário "Ler" em tipos de artigo que você deseja compartilhar com parceiros.
   b. Verifique se a visibilidade da guia para a guia Artigos está como Padrão ativado.
2. Na parte inferior da página de detalhes do portal do parceiro, clique em **Editar perfis** e ative o novo perfil.
3. Adicione a guia Artigos a cada portal do parceiro.
4. Atribua os perfis clonados aos usuários do portal do parceiro:
   a. Para criar um novo usuário do portal do parceiro, clique em **Gerenciar usuário externo** e selecione **Ativar usuário parceiro** na página de detalhes do contato. Para atualizar um usuário existente, clique em **Gerenciar usuário externo** e selecione **Exibir usuário parceiro** na página de detalhes do contato.
   b. Para um novo usuário, selecione o perfil clonado no menu suspenso **Perfil**. Para um usuário existente, clique em **Editar** e, em seguida, selecione o perfil.
   c. Clique em **Salvar**.
5. Se você deseja que os seus usuários do portal do parceiro tenham configurações de visibilidade de grupo de categoria diferentes do outro proprietário da conta, alterar as configurações de visibilidade para o usuário do portal do parceiro

   Por padrão, os usuários do portal do parceiro herdam quais categorias eles podem acessar pelo proprietário da conta. Por exemplo, se o proprietário da conta tiver um papel de CEO e o papel de CEO tiver acesso total à todas as categorias de dados no grupo de categorias atribuído ao Salesforce Knowledge, então os usuários do portal do parceiro poderão também acessar todas as categorias na base de conhecimento. Em alguns casos, você pode desejar limitar quais categorias um usuário do portal do parceiro pode acessar.
6. Notifique os usuários que criam artigos de que eles deverão selecionar o **Parceiro** como uma opção de canal ao criar ou modificar um artigo. Se o canal do Parceiro não for selecionado, o artigo não será exibido no portal.
7. Para permitir que os usuários pesquisem artigos na guia Início, adicione o componente Pesquisa de artigos ao layout da página inicial. Certifique-se de atribuir o layout aos perfis do usuário parceiro.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar e atualizar o portal do parceiro:
- "Personalizar aplicativo"

Para criar ou editar perfis:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Para gerenciar usuários do portal:
- "Gerenciar usuários de portal"

  OU

  "Gerenciar usuários externos"

Para exibir artigos do Salesforce Knowledge:
- Permissão "Ler" no(s) tipo(s) de artigo disponível no portal do parceiro

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce Knowledge

Importanto artigos

Você pode importar artigos existentes e suas traduções para o Salesforce Knowledge. Esse importador é para artigos e traduções que você tem atualmente fora do Salesforce Knowledge.

Nota: Se você estiver procurando instruções sobre importação de artigos traduzidosque enviou para um fornecedor de localização, consulte Importando traduções de artigos na página 358.

Após a configuração do Salesforce Knowledge, conclua as tarefas abaixo para importar artigos:

1. Preparando artigos para importar para o Salesforce Knowledge
2. Criando um arquivo .csv para importação de artigo
3. Especificando os parâmetros de importação de artigo
4. Criando um arquivo .zip para importação de artigo
5. Exibindo o status de importação e exportação do Salesforce Knowledge

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce Knowledge

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para importar artigos:

- "Gerenciar Salesforce Knowledge"

  E

  "Gerenciar artigos"

  E

  "Gerenciar importação/exportação de artigo do Knowledge"

  E

  "Ler", "Criar", "Editar" e "Excluir" no tipo de artigo

Para exibir artigos:

- "Ler" no tipo de artigo

Para criar artigos:

- "Gerenciar artigos"

  E

  "Ler" e "Criar" no tipo de arquivo

Preparando artigos para importar para o Salesforce Knowledge

Importante: Você deve importar um tipo de artigo de cada vez.

Para preparar os artigos para importação:

1. Classifique os artigos existentes por tipo de informação. Por exemplo: Perguntas frequentes, informações do produto ou oferta.
2. Garanta que cada tipo de informação tenha um tipo de artigo doSalesforce Knowledge correspondente em estrutura e conteúdo. Por exemplo, se você estiver importando Perguntas frequentes, certifique-se de que o Salesforce Knowledge tenha um tipo de artigo de Perguntas frequentes com campos suficientes de perguntas e respostas para acomodar o maior artigo de Perguntas frequentes.

   Nota: O importador de artigo não suporta subcampos. Se você tiver campos dentro de campos, precisará ajustar sua estrutura e conteúdo antes de importar para o Salesforce Knowledge.

3. Verifique se as configurações de segurança no nível de campo do artigo permitem que você edite os campos.

Se seus artigos contiverem arquivos .html, use um tipo de artigo que contenha um campo rich text area e certifique-se de que o HTML esteja em conformidade com as marcas e atributos suportados no campo rich text area.

Dica: Teste sua importação usando um conjunto pequeno de artigos.

CONSULTE TAMBÉM:

Importanto artigos

Criando um arquivo .csv para importação de artigo

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para importar artigos:

- "Gerenciar Salesforce Knowledge"

  E

  "Gerenciar artigos"

  E

  "Gerenciar importação/exportação de artigo do Knowledge"

  E

  "Ler", "Criar", "Editar" e "Excluir" no tipo de artigo

Para exibir artigos:

- "Ler" no tipo de artigo

Para criar artigos:

- "Gerenciar artigos"

  E

  "Ler" e "Criar" no tipo de arquivo

Criando um arquivo .csv para importação de artigo

Cada arquivo .csv importa artigos em um tipo de artigo e mapeia o conteúdo dos artigos importados com os campos do tipo do artigo. Por exemplo, um arquivo .csv pode mapear títulos dos artigos com o campo padrão `Título` em um tipo de artigo, o que significa que o título de cada artigo é importado para o campo `Título`.

1. Crie um arquivo .csv para cada tipo de artigo.

- Só pode haver um arquivo .csv e um arquivo .properties.
- O arquivo .csv e o arquivo .properties devem estar no diretório-raiz.
- O processo de compactação deve preservar a estrutura de pastas e subpastas.
- O nome do arquivo .zip não pode conter caracteres especiais.
- O arquivo .zip não deve exceder 10 MB e os arquivos não compactados não devem exceder 100 MB.
- Os arquivos .csv não podem ter mais de 10 mil linhas, incluindo a linha de cabeçalho. Portanto, você pode ter um máximo de 9.999 artigos e traduções.
- As linhas do arquivo .csv não podem exceder 400 mil caracteres.
- As células do arquivo .csv não podem exceder 32 KB.
- Cada artigo no arquivo .csv não pode ter mais de 49 traduções.

2. Na primeira linha, especifique os campos e metadados do tipo do artigo (como categorias de dados ou canais do idioma). Insira um item em cada coluna. Você pode usar os seguintes campos e metadados para importar conteúdo:

- `isMasterLanguage` — identifica o artigo como mestre (1) ou tradução (0). É necessário para importar artigos com traduções, mas não pode estar em um arquivo .csv para importar artigos sem traduções. As traduções devem acompanhar seus artigos mestre para ficarem associadas ao artigo mestre que as precede.
- `Título` — o título do artigo ou tradução. Obrigatório para todas as importações.
- Campos padrão ou personalizados — consulte os campos padrão de um tipo de artigo usando nomes de campo e consulte os campos personalizados usando nomes da API. Deixar uma célula da linha em branco fará com que seus artigos sejam ignorados se o campo do tipo de artigo relacionado for obrigatório.
- Campo rich text area — use os campos personalizados rich text area para importar arquivos .html ou imagens. Consulte o campo rich text area de um tipo de artigo usando seu nome da API.
- Campo de arquivo — use os campos personalizados do arquivo para importar qualquer tipo de arquivo (doc, .pdf, .txt, etc.). Consulte o campo do arquivo do tipo de artigo usando seu nome da API.
- Para categorizar os artigos importados, use os grupos de categoria; consulte um grupo de categorias usando seu nome exclusivo com prefixo `datacategorygroup.` Por exemplo, use `datacategorygroup.Products` para especificar o grupo de categoria Produtos.
- Para especificar onde os artigos importados estão disponíveis, use a palavra-chave `Canais`.
- Idioma—especifique o idioma dos artigos. Obrigatório para importar artigos com traduções. Opcional para importar artigos sem traduções. Se você não incluir esta coluna, os artigos pertencerão automaticamente ao idioma padrão Knowledge Base.

3. Nas linhas subsequentes, especifique os artigos que você deseja importar. Use uma linha por artigo e insira as informações apropriadas em cada coluna do campo ou coluna dos metadados do tipo do artigo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para importar artigos:
- "Gerenciar Salesforce Knowledge"

  E

  "Gerenciar artigos"

  E

  "Gerenciar importação/exportação de artigo do Knowledge"

  E

  "Ler", "Criar", "Editar" e "Excluir" no tipo de artigo

Para exibir artigos:
- "Ler" no tipo de artigo

Para criar artigos:
- "Gerenciar artigos"

  E

  "Ler" e "Criar" no tipo de arquivo

- Campos padrão ou personalizados — insira os dados de artigos para cada campo, exceto para os campos rich text area onde você deve inserir o caminho relativo ao arquivo .html correspondente em seu arquivo .zip.

  Nota: O importador de artigo não suporta subcampos. Se você tiver campos dentro de campos, precisará ajustar sua estrutura e conteúdo antes de importar para o Salesforce Knowledge.

- Campo rich text area — insira o caminho do arquivo .html relativo à localização do arquivo .csv. Nunca digite texto simples. Se o caminho especificado não existir, o artigo relacionado não será importado. Observe as informações a seguir sobre a importação de HTML e imagens:
  - Recomendamos que você crie uma pasta separada para os arquivos .html (por exemplo, `/dados`) e outra para as imagens (por exemplo, `dados/imagens`).
  - Para importar imagens, inclua as imagens em um arquivo .html usando a marca `<img>` e o atributo `src`. Certifique-se de que o valor `src` seja um caminho relativo do arquivo .html para a pasta de imagens.
  - As imagens devem ser arquivos `.png`, `.gif` ou `.jpeg`.
  - Cada arquivo de imagem não deve exceder 1 MB.
  - Arquivos .html files não podem exceder o tamanho máximo de seu campo.
  - Se uma data não corresponder ao formato de data especificado no arquivo de propriedades, o artigo relacionado não será importado.
  - Se um arquivo .html fizer referência a um arquivo que não seja permitido, o artigo relacionado não será importado.
  - Se um arquivo .html fizer referência a uma imagem não localizada, o artigo relacionado será importado sem a imagem.
- Campo de arquivo — informe o caminho relacionado à localização do arquivo. Se o caminho especificado não existir, o artigo relacionado não será importado. Observe as informações a seguir sobre a importação de arquivos:
  - Nós recomendamos que você crie uma pasta para os seus arquivos (por exemplo, `/files`).
  - Cada arquivo não deve exceder 5 MB.
- Grupos de categorias — use nomes exclusivos de categorias para categorizar artigos. Use o símbolo de adição (+) para especificar mais de uma categoria. Por exemplo, `Laptop+Desktop`. Observe o seguinte sobre grupos de categorias de dados:
  - Deixar a linha da célula em branco faz com que seu artigo seja definido como Sem categoria.
  - Se você especificar uma categoria e seu pai (por exemplo, Europa+França), o processo de importação ignorará a categoria filho França e manterá a categoria pai Europa, porque a aplicação de uma categoria pai inclui implicitamente os filhos da categoria.
  - Ao importar artigos com traduções e categorias de dados associadas, somente o artigo mestre mantém as categorias de dados. As traduções de artigos não têm categorias de dados associadas na importação
- Canais — especifique os canais dos artigos usando as palavras-chave:
  - `application` para Aplicativo interno. Se você não especificar um canal, o `aplicativo` será o padrão.
  - `sites` para Base de conhecimento pública.
  - `csp` para Cliente.
  - `prm` para Parceiro.

  Use o símbolo de adição (+) para especificar mais de um canal (por exemplo, `aplicativo+sites+csp` para disponibilizar um artigo para todos os canais).

  Nota: Ao importar artigos com traduções e canais associados, somente o artigo mestre mantém os canais. As traduções de artigos não têm canais associados na importação

O exemplo de arquivos .csv a seguir importa artigos em um tipo de artigo de Oferta de produtos. O primeiro exemplo é para importações de artigos sem traduções. O segundo é para importações com traduções. Os arquivos .csv contêm títulos, resumos e descrições. Eles também classificam os artigos no grupo de categoria Produtos e disponibiliza-os para canais específicos. O campo `description__c` é uma rich text area e suporta apenas caminhos para arquivos .html. O campo `summary__c` é um campo de texto e suporta apenas texto bruto. O artigo "Best Desktop Computer Deals" não tem resumo; a célula foi deixada em branco porque o campo `summary__c` não é obrigatório.

Título	resumo__c	descrição__c	datacategorygroup .Products	Canais
Oferta de câmera digital gratuita	Adquira a nova Câmera Digital.	data/freecam.html	Consumer_ Electronics	aplicativo+csp
Best Desktop Computer Deals		data/bestdeals.html	Desktop	aplicativo+csp
Frete grátis para laptop e desktops		data/freeship.html	Laptop+Desktops	aplicativo+csp

Exemplo de arquivo `articlesimport.csv`:

```
Title,summary__c,description__c,datacategorygroup.Products,Channels
Free Digital Camera Offer, Get the new Digital
Camera.,data/freecam.html,Consumer_Electronics,application+csp
Best Desktop Computer Deals,,data/bestdeals.html,Desktop,application+csp
Free Shipping on Laptop and Desktops,,data/freeship.html,Laptop+Desktops,application+csp
```

Idioma isMaster	Title	summary__c	description__c	datacategorygroup .Products	Channels	Language
1	Oferta de câmera digital gratuita	Adquira a nova Câmera Digital.	data/freecam.html	Consumer_ Electronics	application +csp	en_US
0	Libérer l'Offre d'Appareil photo digital	Obtenir le nouvel Appareil photo digital.	data/freecam/fr.html			fr
0	Liberte Oferta Digital de Cámara	Consiga la nueva Cámara Digital.	data/freecam/es.html			es
1	Melhores ofertas de computador		data/bestdeals.html	Desktops	application +csp	en_US
0	Meilleures Affaires d'ordinateurs de bureau		data/bestdeals/fr.html			fr
0	Mejores Tratos de ordenadores		data/bestdeals/es.html			es
1	Frete grátis para laptop e desktops		data/freeship.html	Laptops+ Desktops	application +csp	en_US
0	Libérer Affranchissement sur Portables et Ordinateurs		data/freeship/fr.html			fr
0	Liberte Franqueo en Laptops y Ordenadores		data/freeship/es.html			es

Exemplo de arquivo `articlestranslationsimport.csv`:

```
isMasterLanguage,Title,summary__c,description__c,datacategorygroup.Products,Channels,Language
1,Free Digital Camera Offer,Get the new Digital
Camera,data/freecam.html,Consumer_Electronics,application+csp,en
0,Libérer l'Offre d'Appareil photo digital,Obtenir le nouvel Appareil photo
digital.,data/freecam/fr.html,,,fr
0,Liberte Oferta Digital de Cámara,Consiga la nueva Cámara Digital.,data/freecam/es.html,,,es
1,Best Desktop Computer Deals,,data/bestdeals.html,Desktops,application+csp,en
0,Meilleures Affaires d'ordinateurs de bureau,,data/bestdeals/fr.html,,,fr
0,Mejores Tratos de ordenadores,,data/bestdeals/es.html,,,es
1,Free Shipping on Laptop and
Desktops,,data/freeship.html,Laptops+Desktops,application+csp,en
0,Libérer Affranchissement sur Portables et Ordinateurs,,data/freeship/fr.html,,,fr
0,Liberte Franqueo en Laptops y Ordenadores,,data/freeship/es.html,,,es
```

CONSULTE TAMBÉM:

- Importanto artigos
- Preparando artigos para importar para o Salesforce Knowledge
- Especificando os parâmetros de importação de artigo

Especificando os parâmetros de importação de artigo

Especifique os parâmetros de importação em um arquivo de propriedades usando nomes-chave e os valores correspondentes. Por exemplo, use a chave `DateFormat` para especificar que um campo personalizado de data seja exibido no formato: `DateFormat=dd/MM/YYYY` ou para especificar a codificação de caracteres a ser usada para a importação.

Crie um arquivo com a extensão `.properties` e especifique os parâmetros exigidos, conforme descritos nesta tabela:

Chave	Descrição	Valor padrão
DateFormat	Formato da data para ser lida no arquivo .csv	aaaa-MM-dd
DateTimeFormat	Formato da data e hora a serem lidas no arquivo .csv	aaaa-MM-dd HH:mm:ss
CSVEncoding	Codificação de caracteres usada para ler o arquivo .csv	ISO8859_15_FDIS
CSVSeparator	Separador de arquivos .csv	,
RTAEncoding	Codificação padrão usada para os arquivos HTML (se não estiver especificada no atributo `charset` com base na marca`meta` de HTML). **Nota:** O Salesforce não suporta a codificação de caracteres UTF-32. Recomendamos usar UTF-8. Se você usar a codificação de caracteres UTF-16, certifique-se de que seus arquivos HTML especifiquem a marca da ordem de bytes correta.	ISO8859_15_FDIS

Nota: É preciso especificar apenas formatos de data Java. Verifique se o formato de data não está incorreto. Por exemplo: se você escolher o formato aaaa-M-d, uma data inserida como 2011111 poderá ser interpretada como 2011-01-11 ou 2011-11-01. Especifique pelo menos:

- dois dígitos para o formato de mês e dia (MM, dd)
- quatro dígitos para o formato do ano (aaaa)

Se uma data no arquivo .csv não corresponder ao formato de data especificado no arquivo de propriedades, o artigo relacionado não será importado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para importar artigos:

- "Gerenciar Salesforce Knowledge"

  E

  "Gerenciar artigos"

  E

  "Gerenciar importação/exportação de artigo do Knowledge"

  E

  "Ler", "Criar", "Editar" e "Excluir" no tipo de artigo

Para exibir artigos:

- "Ler" no tipo de artigo

Para criar artigos:

- "Gerenciar artigos"

  E

  "Ler" e "Criar" no tipo de arquivo

Exemplo de arquivo de propriedades `offerarticlesimport.properties`:

```
DateFormat=yyyy-MM-dd
DateTimeFormat=yyyy-MM-dd HH:mm:ss
CSVEncoding=ISO8859_15_FDIS
CSVSeparator=,
RTAEncoding=UTF-8
```

CONSULTE TAMBÉM:

- Importanto artigos
- Criando um arquivo .csv para importação de artigo
- Criando um arquivo .zip para importação de artigo

Criando um arquivo .zip para importação de artigo

Para concluir uma importação, crie um arquivo .zip contendo:

- O arquivo .csv.
- A pasta contendo os arquivos .html para importar.
- Uma pasta contendo os arquivos de imagem mencionados nos arquivos .html.
- O arquivo .properties.

Além disso, o seu arquivo .zip precisa atender aos seguintes requisitos:

- Só podem existir um arquivo .csv e um arquivo .properties.
- O arquivo .csv e o arquivo .properties devem estar no diretório-raiz.
- O processo de compactação deve preservar a estrutura de pastas e subpastas.
- O nome do arquivo .zip não pode conter caracteres especiais.
- O arquivo .zip não deve exceder 10 MB e os arquivos não compactados não devem exceder 100 MB.
- Os arquivos .csv não podem ter mais de 10 mil linhas, incluindo a linha de cabeçalho. Portanto, você pode ter um máximo de 9.999 artigos e traduções.
- As linhas do arquivo .csv não podem exceder 400 mil caracteres.
- As células do arquivo .csv não podem exceder 32 KB.
- Cada artigo no arquivo .csv não pode ter mais de 49 traduções.

Carregue seu arquivo .zip:

1. Em Configuração, insira *`Importar artigos`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Importar artigos**.
2. Selecione o **Tipo de artigo** apropriado para os artigos importados.
3. Clique em **Procurar** para selecionar o arquivo .zip e clique em **OK**.
4. Se sua importação contém traduções, marque a caixa de seleção `Contém traduções?`.

   Nota: Se essa caixa de seleção estiver marcada seu arquivo .csv deverá conter as colunas isMasterLanguage, Title e Language. Se essa caixa de seleção estiver desmarcada seu arquivo .csv não poderá conter a coluna isMasterLanguage mas deverá conter a coluna Title. A coluna Language é opcional para importações de artigos sem traduções.

5. Clique em **Importar agora**.

   Quando a importação for concluída, você receberá um email com um arquivo de log anexo fornecendo os detalhes da importação.

CONSULTE TAMBÉM:

Importanto artigos

Especificando os parâmetros de importação de artigo

Exibindo o status de importação e exportação do Salesforce Knowledge

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para importar artigos:

- "Gerenciar Salesforce Knowledge"

  E

  "Gerenciar artigos"

  E

  "Gerenciar importação/exportação de artigo do Knowledge"

  E

  "Ler", "Criar", "Editar" e "Excluir" no tipo de artigo

Para exibir artigos:

- "Ler" no tipo de artigo

Para criar artigos:

- "Gerenciar artigos"

  E

  "Ler" e "Criar" no tipo de arquivo

Exibindo o status de importação e exportação do Salesforce Knowledge

Para verificar o status das suas importações e exportações, em Configuração, insira *Importações de artigos* na caixa Busca rápida e selecione **Importações de artigos**. Se ativou vários idiomas para o Salesforce Knowledge, você verá duas tabelas: uma para o artigo e as importações de tradução e outra para exportações de tradução.

As informações de importação incluem:

- Ações possíveis
- Nomes de arquivo .zip
- Quem o enviou, e quando
- Status
- Datas de início e conclusão
- Tipos de artigo

As informações de exportação incluem:

- Ações possíveis
- Nomes de arquivo zip
- Quem o enviou, e quando
- Status
- Datas de início e conclusão

As descrições de status são conforme a seguir:

Status	Descrição	Ação possível
Pendente	A importação ou exportação começará assim que a importação ou exportação pendente anterior for concluída.	Você pode clicar em **Cancelar** para cancelar a importação ou exportação.
Processando	A importação ou exportação está sendo processada.	Se você quiser interromper o processo ou se o processo tiver sido interrompido, entre em contato com o Suporte do Salesforce. O Salesforce poderá interromper uma importação ou exportação se uma tarefa de manutenção tiver de ser executada ou se a importação ou exportação exceder uma hora.
Interrompendo/Interrompido	O suporte ao Salesforce está parando ou já parou a importação ou exportação.	Entre em contato com o Suporte do Salesforce para reiniciar a importação ou exportação ou clique em **Cancelar** para cancelar uma entrada.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para importar artigos:

- "Gerenciar Salesforce Knowledge"

  E

  "Gerenciar artigos"

  E

  "Gerenciar importação/exportação de artigo do Knowledge"

  E

  "Ler", "Criar", "Editar" e "Excluir" no tipo de artigo

Para exibir artigos:

- "Ler" no tipo de artigo

Para criar artigos:

- "Gerenciar artigos"

  E

  "Ler" e "Criar" no tipo de arquivo

Status	Descrição	Ação possível
Anulado	A importação ou exportação foi cancelada. Os artigos que já foram importados ou exportados com sucesso estão disponíveis no Salesforce.	Você pode reiniciar uma importação ou exportação, clicar em **Excluir** para excluir uma entrada ou clicar em **Registro de email** para receber o email de conclusão e verificar os detalhes da importação ou exportação.
Concluído	A importação ou exportação foi concluída. Os artigos importados com sucesso ficam visíveis na guia Gerenciamento de artigos na subguia `Artigos`. As traduções importadas com sucesso ficam visíveis na guia Gerenciamento de artigos na subguia `Traduções`.	Esse status não significa que a importação ou exportação foi bem-sucedida. Clique em **Registro de email** para ver o arquivo de log anexado ao email de conclusão e verificar os detalhes da sua importação ou exportação. Clique no nome do arquivo .zip exportado para salvar ou abrir o arquivo em seu sistema.

CONSULTE TAMBÉM:

Importanto artigos

Dicas de de implementação do Salesforce Knowledge

Considere as seguintes informações ao planejar e implementar o Salesforce Knowledge em sua organização.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

- Para obter instruções de implementação mais detalhadas, consulte Configurando o Salesforce Knowledge na página 330.
- Se você quiser disponibilizar artigos em seu site, instale o aplicativo *Sample Public Knowledge Base for Salesforce Knowledge* do AppExchange.
- Os usuários da base de conhecimento pública não podem classificar artigos.
- O Tipo de campo personalizado do arquivo permite que os usuários anexem documentos aos artigos. Observe as seguintes advertências sobre os campos do Arquivo:
  - O tamanho máximo do anexo é de 25 MB.
  - Você pode adicionar até 5 campos de Arquivo para cada tipo de artigo, entre em contato com o Salesforce para aumentar esses limites.
  - Se a configuração de segurança `Não permitir anexos e documentos HTML` estiver habilitada, os campos do Arquivo não suportarão arquivos HTML.
  - O conteúdo de texto em um anexo de campo de Arquivo é pesquisável. Você pode pesquisar até 25 MB de arquivos anexados em um artigo. Por exemplo, se um artigo tem seis arquivos anexos de 5 MB, os primeiros 4,16 MB de cada arquivo são pesquisáveis.
  - Não é possível anexar arquivos do Salesforce CRM Content usando o campo de Arquivo.
  - O tipo de campo de Arquivo não é suportado no Developer edition.
  - O nome do arquivo não pode exceder 40 caracteres.
  - Não é possível converter um tipo de campo de Arquivo em qualquer outro tipo de dados.

- Você irá perder seus dados se converter um campo personalizado em um tipo de artigo em qualquer outro tipo de campo. Não converta os campos personalizados a menos que não exista nenhum dado para o campo.
- Ao alterar o nome de rótulos do Salesforce Knowledge, observe que nomes de campo padrão, como título e tipo, são fixos. Esses campos não alteram os rótulos nas páginas de criação e edição de artigos. Se a organização está configurada em outro idioma, esses campos continuam com o rótulo fixo daquele idioma.
- O mecanismo de pesquisa do Salesforce Knowledge suporta a lematização, processo de redução de uma palavra para sua forma-raiz. Com a lematização, uma pesquisa pode corresponder a formas expandidas de um termo de pesquisa. Por exemplo, a pesquisa por `executando` corresponderá a itens que contenham *executar*, *executando* e *executou*. A lematização está disponível apenas para artigos escritos em um destes idiomas: dinamarquês, holandês, inglês, francês, alemão, hebraico, italiano, coreano, norueguês, português, romeno, russo, espanhol ou sueco. Além disso, a pesquisa deve ser iniciada por um usuário que esteja exibindo o aplicativo em um desses idiomas. Você pode editar o idioma padrão para sua organização na página Informações sobre a empresa.
- Certifique-se de que você tenha um claro entendimento do tipo de artigos que sua organização implementará e como os usuários precisarão interagir com esses tipos de artigo. Isso determinará as permissões do tipo de artigo e as ações do artigo que você precisa atribuir aos usuários do Salesforce Knowledge, que você depois pode usar para criar o conjunto de perfis os ou conjuntos de persmissões necessários para sua organização. Para obter mais informações, consulte Concedendo permissões para usuários do Salesforce Knowledge na página 389.
- Determine se você precisa criar regras do fluxo de trabalho para alguns de seus tipos de artigo. Por exemplo, você pode criar uma regra que envie um email para um gerente de artigo quando um agente criar um novo artigo ao fechar um caso.
- Determine se você precisa criar processos de aprovação para alguns de seus tipos de artigo. Por exemplo, se tiver um tipo de artigo que deva possuir aprovação legal e da administração para poder ser publicado externamente, você deve criar um processo de aprovação para o tipo de artigo.

Considere as seguintes dicas se sua organização planeja usar categorias de dados.

- Você pode criar até três grupos de categorias com um máximo de cinco níveis de hierarquia em cada grupo. Cada grupo de categorias pode conter um total de 100 categorias.
- Se você desejar usar as categorias de dados com o Answers, após a criação do seu grupo de categorias, será necessário atribuí-lo em Configuração inserindo `Atribuições de categoria de dados` na caixa `Busca rápida` e selecionando **Atribuições de categoria de dados** no Answers. Você só pode atribuir um grupo de categorias para uma comunidade de respostas. O Salesforce Knowledge suporta vários grupos de categorias.
- Apesar de você poder criar até cinco níveis de hierarquia de categorias em um grupo de categoria, apenas o primeiro nível de categorias é suportado pela sua comunidade de respostas. As categorias filho abaixo do primeiro nível não são exibidas na comunidade e os membros da mesma não podem atribuir estas categorias filho para perguntas. O Salesforce Knowledge suporta uma hierarquia de categorias de dados.
- Os grupos de categoria estarão ocultos dos usuários até que sejam ativados. Não ative um grupo de categorias até ter finalizado a definição de suas categorias e suas configurações de acesso, incluindo sua visibilidade.
- Ao atribuir categorias aos artigos, você pode escolher até oito categorias em um grupo de categorias.
- Se um artigo não tiver nenhuma categoria, ele será exibido apenas quando a opção `Nenhum filtro` for selecionada no menu suspenso das categorias.
- Ao pesquisar artigos ou traduções de artigos, a seleção de uma categoria inclui automaticamente o pai e os filhos dessa categoria e quaisquer avôs, até e incluindo o nível superior. Categorias irmãs não estão incluídas. Por exemplo, se a hierarquia de uma categoria tiver os níveis Todos os produtos, Chaves, Redes ópticas e Metro Core, selecionar "Redes ópticas" no menu suspenso de categorias retornará os artigos atribuídos a qualquer uma das quatro categorias. No entanto, se a categoria Chaves tiver uma categoria irmã chamada Roteadores, selecionar "Redes ópticas" não retornará artigos classificados dentro de Roteadores. As configurações de visibilidade das categorias podem limitar os artigos específicos que você pode encontrar.
- Quando as configurações de visibilidade forem selecionadas para as categorias:

  - Se a visibilidade de algum usuário não for atribuída, eles só verão artigos e perguntas não categorizados, a menos que a visibilidade de categoria padrão tenha sido configurada.
  - Para visibilidade baseada no papel, os usuários do Portal de clientes e os usuários do portal de parceiros herdam as configurações de visibilidade do grupo de categorias atribuídas por padrão aos seus gerentes de conta. Você pode alterar as configurações de visibilidade do grupo de categorias para cada papel do portal.
  - Se você só tiver acesso a uma categoria em um grupo de categorias, o menu suspenso de categorias para aquele grupo de categorias não será exibido na guia Artigos.
- Excluindo uma categoria:
  - Remove-a permanentemente. Essa opção não pode ser restaurada. Ela nunca é exibida na Lixeira.
  - Exclui permanentemente suas categorias filho.
  - Conforme for aplicável, remove a categoria e seus filhos da guia Respostas, a guia Gerenciamento do Artigo, a guia Artigos em todos os canais e a base de conhecimento público da sua empresa.
  - Remove associações entre a categoria e os artigos ou perguntas. Você pode reatribuir os artigos e perguntas para outra categoria.
  - Remove seu mapeamento para visibilidade. Os usuários perdem sua visibilidade para os artigos e respostas associados à categoria excluída.
- Excluindo um grupo de categorias:
  - Move-a para a seção Grupos de categorias excluídas, que é uma lixeira. Você pode exibir itens nessa seção, mas não editá-los. Ela mantém grupos de categorias por 15 dias antes de serem permanentemente apagados e não poderem ser recuperados. Durante o período de espera de 15 dias, você pode restaurar um grupo de categorias ou apagá-lo permanentemente de imediato.
  - Exclui todas as categorias dentro daquele grupo.
  - Remove todas as associações entre as categorias e os artigos ou perguntas do grupo.
  - Remove todas as associações entre as categorias e a visibilidade do grupo.
  - Conforme for aplicável, remove o menu suspenso da categoria da guia Respostas em todos os canais, a guia Gerenciamento do artigo, e a base de conhecimento público da sua empresa.
- Você pode traduzir os rótulos de categorias e grupos de categorias usando o Workbench de tradução .

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce Knowledge

Salesforce Knowledge Práticas recomendadas

Leve em consideração as seguintes dicas ao planejar e usar o Salesforce Knowledge:

- Usufrua por completo dos diversos tipos de artigos como containers personalizados para seus artigos. Organizar os artigos por tipo ajuda a diferenciar o conteúdo e proporciona maior flexibilidade quando os usuários forem pesquisar artigos.
- Crie grupos de sinônimos no Salesforce Knowledge. Os sinônimos são palavras ou frases tratadas como equivalentes em pesquisas de artigos, permitindo a otimização dos resultados da pesquisa. Para obter mais informações, consulte Criando sinônimos de pesquisa na página 347.
- Antes de configurar categorias de dados, planeje cuidadosamente seus grupos de categorias e suas hierarquias. Além disso, considere a forma como sua hierarquia de categorias será mapeada para sua hierarquia de papéis. Para obter mais informações, consulte Sobre a visibilidade dos grupos de categoria na página 380.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas edições **Performance** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas edições **Enterprise** e **Unlimited**.

- Crie relatórios personalizados com base nos dados do Salesforce Knowledge. Também é possível instalar o aplicativo *Painéis e relatórios da base de conhecimento* do AppExchange para receber mais de vinte e quatro relatórios úteis.
- Vários usuários podem editar o mesmo artigo ao mesmo tempo. Se isso ocorrer, suas alterações poderão ser sobrescritas sem aviso por um colega, mesmo se você salvar seu trabalho com frequência. Para evitar a perda acidental de dados, instrua todos os usuários que editam artigos a editar apenas os artigos para os quais foram atribuídos.
- Conheça os limites máximos para artigos, tipos de artigos e categorias de dados.
- Revise seu uso regularmente para evitar faltas de armazenamento: em Configuração, insira `Uso do armazenamento` na caixa `Busca rápida` e selecione **Uso do armazenamento**.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando o Salesforce Knowledge

Adicionando soluções

Visão geral das soluções em HTML

As Soluções HTML propiciam um meio mais flexível de criar soluções, já que permitem facilmente formatar parágrafos e inserir imagens e links. Usando soluções HTML, você cria soluções com um editor HTML e as torna visíveis para os usuários no Salesforce, no portal de autoatendimento, no Portal de clientes e como soluções públicas.

Com o editor HTML, é possível:

- Alterar fontes
- Aumentar ou reduzir o tamanho das fontes
- Inserir imagens a partir da guia Documentos
- Definir a cor do texto
- Definir a cor de fundo dos textos
- Inserir hiperlinks
- Alterar o alinhamento dos parágrafos
- Criar listas com marcação e numeração

Nota: Por padrão, as soluções são criadas e exibidas em formato de texto. Para que as soluções sejam em HTML, o administrador precisa ativá-las.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar soluções:
- "Criar" em soluções

Antes de criar soluções HTML para sua organização, revise as dicas e melhores práticas de implementação a seguir.

Dicas de implementação

- Após a ativação, a opção Soluções HTML não poderá ser desativada.
- Se você abrir uma solução em texto com o editor HTML e a salvar, ela se tornará uma solução em HTML.
- As soluções HTML são apresentadas dessa forma aos usuários do portal de Autoatendimento, de soluções públicas, do Portal de clientes e do Salesforce.
- Qualquer marca HTML inserida no editor HTML será exibida para usuários como texto quando a solução for salva.
- Quando os detalhes de uma solução em HTML são vistos em modos de exibição de lista e resultados de pesquisa, são exibidos apenas os seus 255 primeiros caracteres. Esse número inclui as imagens e tags HTML removidas.

- Cada solução em HTML pode conter até 32.000 caracteres, incluindo tags HTML.
- A formatação HTML é preservada na área de impressão da solução.
- Os hiperlinks das soluções HTML são abertos em uma nova janela do navegador quando os usuários clicam neles.
- Todas as imagens que você quiser incluir nas soluções HTML devem ser carregadas na guia Documentos. As imagens em detalhes de solução HTML não serão mostradas em modos de exibição de lista e relatórios.
- As soluções em HTML podem ser criadas em qualquer um dos idiomas suportados pelo Salesforce.

Práticas recomendadas

As seguintes marcas HTML são permitidas em soluções HTML importadas para o Salesforce.

`<a>`	`<dt>`	`<q>`
`<abbr>`	`<em>`	`<samp>`
`<acronym>`	`<font>`	`<small>`
`<address>`	`<h1>`	`<span>`
`<b>`	`<h2>`	`<strike>`
`<bdo>`	`<h3>`	`<strong>`
`<big>`	`<h4>`	`<sub>`
`<blockquote>`	`<h5>`	`<sup>`
` `	`<h6>`	`<table>`
`<caption>`	`<hr>`	`<tbody>`
`<cite>`	`<i>`	`<td>`
`<code>`	`<img>`	`<tfoot>`
`<col>`	`<ins>`	`<th>`
`<colgroup>`	`<kbd>`	`<thead>`
`<dd>`	`<li>`	`<tr>`
`<del>`	`<ol>`	`<tt>`
`<dfn>`	`<p>`	`<ul>`
`<div>`	`<pre>`	`<var>`
`<dl>`		

Entre as marcas acima, é possível incluir os seguintes atributos:

`alt`	`face`	`tamanho`
`fundo`	`altura`	`src`
`borda`	`href`	`estilo`

`classe`	`nome`	`destino`
`colspan`	`rowspan`	`largura`

Os atributos acima que puderem incluir um URL limitam-se aos URLs que começarem com:

- `http:`
- `https:`
- `file:`
- `ftp:`
- `mailto:`
- `#`
- `/` para links relativos

Visão geral de soluções multilíngues

O recurso Soluções multilíngues ajuda a traduzir soluções e categorias de soluções para os idiomas suportados pelo Salesforce, a fim de que os clientes e os representantes de suporte possam encontrar respostas para as consultas no idioma que julgarem mais apropriado.

As soluções multilíngües podem diminuir os custos de suporte da seguinte maneira:

- Aumentando a satisfação dos clientes, respondendo às consultas nos idiomas de preferência dos clientes
- Desviando as chamadas recebidas desnecessárias, por meio de soluções nos idiomas mais convenientes para os clientes
- Gerenciando consultas em vários idiomas de um único local, a qualquer hora e qualquer momento

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Reveja os seguintes termos-chave das soluções multilíngües:

Solução mestre
Uma solução criada em qualquer idioma suportado pelo Salesforce. Uma solução mestre pode ter nenhuma ou mais traduções associadas a ela; ela não pode ser vinculada a uma outra solução mestre.

Solução traduzida
Uma solução traduzida para outro idioma suportado pelo Salesforce e associado a exatamente uma solução mestre. Uma solução traduzida não pode ter o mesmo idioma como sua solução mestre ou qualquer outra solução traduzida associada a essa solução mestre. Uma solução traduzida não pode ter outras soluções traduzidas associadas a ela. As soluções traduzidas são representadas pelo ícone em páginas de detalhes, páginas de edição de soluções, exibições em lista de soluções e resultados de pesquisa de soluções.

Você pode trabalhar com soluções multilíngües a partir destes locais:

Guia Soluções
Ao criar uma nova solução, os usuários podem escolher um idioma no qual desejam gravar a solução na lista de opções `Idioma`. Uma vez salva a solução, ela se torna uma solução mestre. Em seguida, os usuários poderão criar uma solução traduzida clicando em **Novo** na lista relacionada de soluções traduzidas da página de detalhes da solução mestre. Quando uma solução mestre for modificada, os usuários poderão ajustar os status de suas soluções traduzidas para indicar que elas talvez precisem de tradução.

Guia Casos

Quando os usuários procuram soluções relevantes em um caso digitando palavras-chave na lista relacionada Soluções e clicando em **Localizar solução**, os resultados da pesquisa incluem soluções em todos os idiomas que tenham palavras-chave correspondentes. Opcionalmente, se o recurso de soluções sugeridas estiver ativado para casos, os usuários poderão clicar em **Exibir soluções sugeridas** para procurar soluções relevantes em vários idiomas se eles compartilharem palavras comuns com o caso.

Portal de auto-atendimento

Se a pesquisa de soluções multilíngües estiver ativada para o portal de auto-atendimento, os clientes verão os resultados da pesquisa de soluções automaticamente em seu idioma de preferência, conforme especificado em suas configurações de informações do usuário de auto-atendimento. Os clientes também poderão optar por exibir os resultados da pesquisa de soluções em um idioma específico ou em todos os idiomas suportados através de uma lista suspensa de idiomas. Por padrão, a página de login de seu portal de auto-atendimento é exibida no idioma de sua organização.

Soluções públicas

Se a pesquisa de soluções multilíngües estiver ativada para as soluções públicas, os clientes poderão optar por exibir os resultados da pesquisa de soluções em um idioma específico ou em todos os idiomas suportados por meio de uma lista suspensa de idiomas. Por padrão, as soluções públicas são exibidas no idioma de sua organização.

Categorias de soluções

Os usuários com a permissão "Gerenciar tradução" podem usar o workbench de tradução para traduzir as categorias de soluções de forma a exibi-las no idioma de cada usuário na guia Soluções e no idioma de preferência de cada cliente no portal de Autoatendimento, conforme especificado nas configurações do usuário do cliente. As categorias de soluções não são traduzidas para soluções públicas.

Relatórios

Você pode rastrear as soluções traduzidas marcadas como `Desatualizado`, escolhendo o relatório de soluções traduzidas. A execução desse relatório também lista o título e os detalhes das soluções traduzidas. Você também pode criar um relatório personalizado para as soluções multilíngües usando o tipo de relatório de soluções mestre e de soluções traduzidas.

Modos de exibição de listas

Você pode ver quais as soluções traduzidas que estão marcadas como `Desatualizado` e talvez precisem de tradução. Basta criar um modo de exibição de listas personalizado na guia Soluções e inserir os seguintes critérios de pesquisa: "Desatualizado igual a Verdadeiro".

Importar

O Assistente de importação de dados inclui opções para a importação de soluções mestres e traduzidas e sua associação entre si.

Para obter mais informações sobre a ativação de soluções multilíngües, consulte Ativando soluções multilíngües na página 433.

Visão geral das soluções sugeridas

O recurso Soluções sugeridas exibe até dez soluções relevantes que podem ajudar usuários e clientes a solucionar um determinado caso da página de detalhes de caso, do portal de clientes do Salesforce ou do portal de auto-atendimento.

As soluções sugeridas podem diminuir os custos de suporte da seguinte maneira:

- Reduzindo o tempo que os representantes de suporte ao cliente levam para solucionar casos
- Aumentando a produtividade dos representantes de suporte ao cliente por meio de acesso pró-ativo a todas soluções de um caso
- Permitindo que os clientes solucionem e fechem seus próprios casos

As soluções exibidas não são encontradas apenas por meio de uma pesquisa por palavra-chave. As seguintes variáveis são inseridas em uma fórmula que classifica automaticamente a relevância de cada solução para o caso em particular:

- Freqüência das palavras em todas as soluções
- Freqüência das palavras em casos semelhantes com soluções relacionadas
- Proximidade das palavras-chave nas soluções
- Semelhanças de palavras com casos fechados automaticamente e soluções classificadas como úteis pelos usuários de auto-atendimento
- O número de casos adicionais associados a uma solução

Você pode ativar as soluções sugeridas para:

Guia Casos

Os usuários podem clicar em **Exibir soluções sugeridas** na página de detalhes de caso para ver uma lista de soluções relevantes ao caso. Se as soluções multilíngües estiverem ativadas na sua organização, os resultados de pesquisa retornarão soluções em todos os idiomas que tiverem palavras-chave que correspondam. Porém os resultados de pesquisas em todos os idiomas podem não ser inteiramente confiáveis, pois os termos pesquisados de um idioma para outro são processados de forma distinta.

Portal de clientes e portal de auto-atendimento

Os clientes podem ver soluções relevantes ao caso quando enviarem um caso ou exibirem casos online.

Os clientes podem fechar seus casos usando soluções sugeridas.

Quando os clientes registram novos casos ou clicam no botão **Exibir soluções sugeridas** em um caso existente no portal de clientes ou no portal de auto-atendimento, é exibida uma lista de soluções sugeridas, inclusive em vários idiomas se a organização tiver ativado a opção de soluções multilíngües. Quando os clientes selecionam uma solução na lista, eles podem clicar em **Sim** depois da pergunta **Esta solução ajuda a responder à sua pergunta?** e selecionar um motivo para terem fechado o caso. O caso será fechado com a indicação `Fechado por usuário de auto-atendimento`. Se o cliente clicar em **Não**, ele retornará à lista de soluções sugeridas. Se nenhuma solução sugerida for encontrada, a página de soluções sugeridas será ignorada, e o cliente será direcionado ao caso.

Emails e regras de resposta automática a casos

A equipe de suporte pode ajudar os clientes a solucionarem seus próprios casos sem assistência de representantes do suporte ao cliente. Basta criar respostas automáticas de email para os casos enviados por email, Web-to-Case ou portal de auto-atendimento. No modelo de email de resposta automática, inclua o campo de mesclagem de soluções sugeridas, `{!Case_Suggested_Solutions}`, que fornece emails de saída com links diretos para o assunto e a descrição de cada solução, a fim de ajudar os clientes a resolverem suas dúvidas.

Nota: O envio de emails em massa usando modelos com o campo de mesclagem de soluções sugeridas pode demorar vários minutos e não é recomendado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar as soluções sugeridas:
- "Personalizar aplicativo"

Para modificar páginas do auto-atendimento:
- "Gerenciar portal de auto-atendimento"

  E

  "Personalizar aplicativo"

O campo `Fechado por usuário de auto-atendimento` e mais o campo `Fechado quando criado` podem ser adicionados a layouts de página de caso. Esses campos são definidos automaticamente pelo Salesforce e não podem ser modificados. Você pode gerar relatórios sobre os campos `Fechado por usuário de auto-atendimento` e `Fechado quando criado` para ver como os casos foram fechados.

- Gere um relatório sobre o campo `Fechado por usuário de auto-atendimento` para ver quantos casos foram fechados pelos usuários com sugestões sugeridas no portal de auto-atendimento.
- Gere um relatório sobre o campo `Fechado quando criado` para ver quantos casos foram imediatamente salvos e fechados ao serem criados pelos representantes de suporte.

Nota:

- As soluções sugeridas não exibem artigos do Salesforce Knowledge.
- As soluções sugeridas não estão disponíveis para as soluções públicas porque os usuários das soluções públicas não têm login autenticado para criar ou acessar casos.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizar as configurações de suporte

Visão geral de soluções multilíngues

Personalizando as configurações de solução

Para personalizar as configurações de soluções:

1. Em Configuração, insira *`Configurações de soluções`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de soluções**.
2. Clique em **Editar**.
3. Selecione `Ativar a busca de soluções` para ativar a busca e a localização de soluções por categoria.

   Essa configuração ativa a busca de soluções na guia Soluções, no Portal de clientes e na resolução de casos.
4. Selecione `Ativar as soluções multilíngües` para que os usuários possam traduzir soluções em vários idiomas.
5. Selecione `Ativar pesquisa de soluções multilíngues no portal de autoatendimento` para adicionar uma lista suspensa de idiomas ao portal de auto-atendimento que restringe automaticamente os resultados da pesquisa a soluções que correspondam ao idioma do usuário do portal de auto-atendimento. Na lista suspensa de idiomas, os usuários do portal de autoatendimento podem procurar soluções em determinado idioma ou em qualquer idioma suportado pelo Salesforce.
6. Selecione `Ativar pesquisa de soluções multilíngües para soluções públicas` para adicionar uma lista suspensa de idiomas às soluções públicas de forma que os usuários possam escolher o idioma desejado para a busca de soluções. Na lista suspensa de idiomas, os usuários de soluções públicas podem decidir se pesquisam soluções em um determinado idioma ou em qualquer idioma suportado pelo Salesforce.
7. Selecione `Ativar soluções HTML` para criar e exibir soluções em HTML. Quando ativadas, as soluções são exibidas em HTML no Salesforce, soluções públicas, portal de Autoatendimento e Portal de clientes do Salesforce. O uso de soluções HTML permite que os usuários formatem facilmente detalhes da solução alterando fontes e cores, e adicionado imagens e hiperlinks.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para alterar configurações de solução:

- "Personalizar aplicativo"

Cuidado: Depois que você selecionar `Ativar soluções HTML`, não poderá desativá-las.

8. Selecione `Resumo de soluções` para exibir até 150 caracteres dos detalhes das soluções nos resultados de pesquisa das soluções. Para remover o resumo de soluções dos resultados, desmarque essa caixa de seleção.
9. Selecione `Detalhes da categoria inline` para exibir nos resultados de pesquisa até 150 caracteres dos detalhes das categorias às quais pertence a solução. Para remover os detalhes dos resultados, desmarque essa caixa de seleção.
10. Clique em **Salvar**.
11. Para ativar a navegação de soluções por clientes nas soluções públicas ou no portal de Autoatendimento, consulte Ativando soluções públicas na página 435 e Ativar recursos e configurações do autoatendimento na página 82.

    Além disso, é possível personalizar a categoria de nível superior acessível aos usuários de soluções públicas e do autoatendimento. Não é preciso modificar essa configuração caso você queira que os clientes visualizem todas as categorias e soluções do portal de autoatendimento ou das soluções públicas.

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando categorias de soluções
Ativando soluções multilíngües

Conceitos básicos sobre categorias

Siga estas etapas para assegurar uma implantação bem-sucedida de soluções:

1. Planeje que categorias sua equipe de suporte necessita.

    Lembre-se de que você também pode permitir que os clientes localizem soluções por categoria em soluções públicas e no seu portal de autoatendimento. Você pode especificar que clientes podem visualizar apenas soluções em uma determinada categoria e todas as suas subcategorias.

    Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

2. Defina suas categorias; consulte Definindo categorias de solução na página 432.
3. Categorize suas soluções; consulte Categorizando soluções. Administradores e os usuários com a permissão "Gerenciar categorias" podem categorizar soluções antes de ativar as categorias de soluções para toda a organização.
4. Crie um relatório personalizado do tipo Categorias da solução para verificar se todas as soluções estão categorizadas devidamente. Para localizar quaisquer soluções não categorizadas, use os filtros de relatório avançados; escolha o campo `Nome da categoria` e o operador "igual", e deixe o terceiro campo em branco. Administradores e usuários com a permissão "Gerenciar categorias" podem criar relatórios de categoria de solução antes de ativar categorias de solução para a organização inteira.
5. Ative a navegação de categorias de solução para a guia Soluções; veja Personalizando as configurações de solução na página 430.
6. Ative a navegação de categorias da solução para os clientes que usam soluções públicas e seu portal de Autoatendimento. Consulte Ativando soluções públicas na página 435 e Ativar recursos e configurações de autoatendimento na página 82.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar categorias de soluções:
- "Gerenciar categorias"

7. Especifique a categoria de nível superior acessível pelos clientes que usam soluções públicas e seu portal de autoatendimento. Isso será útil se você quiser que determinadas categorias estejam disponíveis apenas para a equipe interna.

   Deixe em branco caso queira que os clientes visualizem todas as categorias e todas as soluções que estão visíveis no portal do autoatendimento ou nas soluções públicas.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando categorias de soluções

Definindo categorias de soluções

Comece criando as categorias de soluções. A categoria Todas as soluções é criada automaticamente como a mais alta na hierarquia de soluções. Os usuários não podem adicionar soluções a essa categoria nem traduzi-la.

1. Em Configuração, insira *Categorias de soluções* na caixa Busca rápida e selecione **Categorias de soluções**.
2. Clique em **Adicionar categoria** para criar uma subcategoria abaixo de uma determinada categoria.
3. Insira o nome da categoria. Os nomes de categorias não podem conter o caractere de barra invertida "\".
4. Selecione uma categoria pai diferente, se desejar. A categoria pai é aquela diretamente acima dessa na hierarquia.
5. Selecione uma ordem de classificação para as subcategorias criadas abaixo dessa categoria.
   - Selecione Ordem alfabética para classificar as subcategorias em ordem alfabética.
   - Selecione Ordem personalizada para classificar as subcategorias na ordem em que você especificar. Consulte Adicionando e classificando subcategorias na página 432.
6. Clique em **Salvar**.
7. Depois de criar categorias, categorize suas soluções. Consulte Categorizando soluções. Administradores e os usuários com a permissão "Gerenciar categorias" podem categorizar soluções antes de ativar as categorias de soluções para toda a organização.
8. Depois de categorizar as soluções, ative a busca de soluções por categoria na guia Soluções. Consulte Personalizando as configurações de solução na página 430.
9. Para ativar a navegação de categoria de solução para a base de conhecimento público ou o portal de Autoatendimento, consulte Ativando soluções públicas na página 435.

Editando e excluindo categorias

Na lista de categorias de soluções, é possível:

- Clicar em **Editar** para modificar o nome da categoria, a categoria pai ou a ordem de classificação.
- Clicar em **Excluir** para excluir a categoria. As soluções associadas à categoria não são excluídas.

  Nota: Não é possível excluir uma categoria que está sendo usada por um Portal de clientes do Salesforce. Para obter mais informações, consulte Ativar o login e as configurações do Portal de clientes na página 24.

- Clicar no nome da categoria para exibir seus detalhes.

Adicionando e classificando subcategorias

Na página de detalhes de uma categoria, é possível:

- Clicar em **Novo** para adicionar uma subcategoria abaixo da categoria selecionada.
- Inserir uma ordem de classificação personalizada para as subcategorias.

1. Edite a categoria para definir a `Ordem de classificação da subcategoria` como Ordem personalizada.
2. Insira números na coluna Ordem para especificar a ordem das subcategorias.
3. Clique em **Reordenar**.

Gerenciando categorias de soluções

Crie categorias de soluções para que os usuários possam agrupar soluções semelhantes. Após categorizar as soluções, os usuários podem pesquisar e localizar soluções por categoria na guia Soluções ou quando estiverem solucionando um caso. Os clientes também podem pesquisar soluções por categoria em soluções públicas, no portal de autoatendimento e no Portal de clientes.

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

CONSULTE TAMBÉM:

Conceitos básicos sobre categorias

Definindo categorias de soluções

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar categorias de soluções:
- "Gerenciar categorias"

Ativando soluções multilíngües

Você pode ativar soluções multilíngües para que os usuários possam traduzir as soluções para vários idiomas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar soluções multilíngües:
- "Personalizar aplicativo"

Preparando-se para as soluções multilíngües

Antes de ativar as soluções multilíngües:

- Gere relatórios de soluções para localizar todas as soluções que já foram traduzidas e precisarão ser convertidas em soluções traduzidas depois que você ativar as soluções multilíngües.

  Logo que as soluções multilíngües são ativadas, todas as soluções existentes se tornam automaticamente soluções mestres. Você pode criar soluções traduzidas a partir de soluções mestres, associando uma solução mestre que não tenha tradução a uma solução mestre de outro idioma através do campo de pesquisa `Solução mestre`.

- Traduza todas as categorias de soluções que houver.

  As soluções traduzidas herdam as categorias de suas soluções mestres. Recomendamos que você traduza suas categorias de soluções antes de ativar as soluções multilíngües e associar as soluções umas às outras. Isso ajudará a associar as soluções às categorias corretas.

Ativando soluções multilíngües

Para ativar soluções multilíngües:

1. Em Configuração, insira *`Configurações de soluções`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de soluções**.

2. Clique em **Editar**.
3. Selecione `Ativar soluções multilíngües`.

   Se desejar, selecione `Ativar pesquisa de soluções multilíngües no portal de auto-atendimento` e `Ativar pesquisa de soluções multilíngües para base de conhecimentos pública`, a fim de que os clientes possam exibir os resultados das pesquisas de soluções em um determinado idioma ou todos os idiomas suportados através de uma lista suspensa de idiomas.
4. Clique em **Salvar**.
5. Personalize os layouts de página da solução para incluir os campos `Título da solução mestre`, `Detalhes da solução mestre`, `Desatualizado`, além da lista relacionada de soluções traduzidas. A lista de opções `Idioma` e os campos de pesquisa `Solução mestre` são automaticamente adicionados aos layouts de página da solução quando você ativa as soluções multilíngües.

   Dica: Você pode tornar as páginas de edição de solução mais fáceis para os usuários traduzirem as soluções multilíngües definindo a seção Informações detalhadas para um formato de duas colunas e colocando os campos `Título da solução mestre` e `Detalhes da solução mestre` lado a lado. Abaixo desses campos, coloque os campos `Título da solução` e `Detalhes da solução` lado a lado, para que os usuários possam comparar facilmente as soluções mestres e traduzidas. Observe que os campos `Título da solução mestre` e `Detalhes da solução mestre` são exibidos apenas na página de edição das soluções traduzidas.
6. Defina as configurações de segurança no nível do campo de pesquisa `Solução mestre` como editáveis para os perfis ou conjuntos de permissões com permissões de "Criação" e "Edição" nas soluções.

   Quando o campo de pesquisa `Solução mestre` for editável, os usuários poderão associar soluções traduzidas a soluções mestres.

   A segurança no nível do campo está disponível apenas nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer.
7. Defina as configurações de segurança no nível do campo da caixa de seleção `Desatualizado` como visíveis para todos os perfis ou conjuntos de permissões de "Leitura" nas soluções.

   A segurança no nível do campo está disponível apenas nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer.
8. Como prática recomendada, adicione um campo personalizado de área de texto longo às soluções denominadas `Comentários da tradução` e inclua-o nos layouts de página da solução para que os usuários possam adicionar qualquer comentário referente à tradução da solução. Os usuários deverão incluir uma data junto com seus comentários para que outros usuários possam ver quando cada comentário foi adicionado.

Implantando soluções multilíngües

Após ativar as soluções multilíngües:

- Associe qualquer solução traduzida existente às soluções mestres apropriadas.

  Você pode fazer isso manualmente através do campo de pesquisa `Solução mestre` ou exportar um relatório das soluções traduzidas existentes e, em seguida, importar essas soluções para associá-las a uma solução mestre. Para cada solução traduzida importada, inclua o campo `ID da solução` – que tem de 15 a 18 caracteres – de sua respectiva solução mestre em uma coluna de soluções mestres no seu arquivo de importação. Para exibir o campo `ID da solução` para soluções mestres, execute o

relatório de soluções traduzidas. Se você importar soluções por engano, poderá usar a exclusão em massa para removê-las de sua organização.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de soluções multilíngues

Ativando soluções públicas

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

Usando a guia Soluções, sua equipe de suporte ao cliente poderá criar soluções que as pessoas de fora de sua organização poderão achar úteis. Utilizando o código HTML fornecido pelo Salesforce, e com a colaboração do administrador do site da Web, você pode adicionar uma caixa de pesquisa e um botão ao seu site para que seus clientes procurem soluções. Essa funcionalidade é chamada de Soluções públicas.

Com as soluções públicas, seus clientes podem encontrar respostas para as perguntas mais frequentes sem ter de chamar o suporte e atendimento ao cliente. Todas as soluções com um `Status` Revisado e o campo `Visível na base de conhecimentos pública` marcado estarão disponíveis como soluções públicas, incluindo os anexos de solução.

As soluções públicas são diferentes do portal de autoatendimento e do Portal de clientes do Salesforce, pois os usuários não precisam fazer login e só podem pesquisar soluções, não enviar casos. Para obter mais informações sobre o portal de auto-atendimento e o Portal de clientes, consulte Configurando o auto-atendimento na página 81 e Configurando seu Portal de clientes na página 16.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar o acesso a soluções na Web:
- "Personalizar aplicativo"

Nota:
- A caixa de pesquisa e o botão são exibidos em um quadro. O seu site da Web deve suportar quadros para que o recurso de pesquisa de soluções funcione.
- As soluções sugeridas não exibem artigos do Salesforce Knowledge.

Para ativar o acesso a soluções na Web:

1. Em Configuração, insira *`Soluções públicas`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Soluções públicas**.
2. Clique em **Editar**.
3. Marque `Soluções públicas ativadas`.
4. Se a sua organização utiliza categorias de soluções, marque `Ativar a busca de soluções` para permitir que os clientes busquem soluções por categoria. As categorias de soluções não podem ser traduzidas para outros idiomas nas soluções públicas.

   Se houver soluções multilíngües ativadas para a sua organização, você poderá adicionar uma lista suspensa de idiomas às soluções públicas para que os clientes possam escolher o idioma da pesquisa de soluções. Para obter mais informações, consulte Personalizando as configurações de solução na página 430.
5. Se a busca de soluções por categoria estiver ativada, selecione a `Categoria de nível superior`, que pode ser acessada por clientes nas soluções públicas. Os clientes poderão exibir todas as soluções nessa categoria e em suas subcategorias se estiverem marcadas como `Visível na base de conhecimentos pública`.

Deixe o campo `Categoria de nível superior` em branco se desejar que os clientes vejam todas as soluções de todas as categorias visíveis como soluções públicas.

6. Se preferir, você pode alterar a aparência do quadro no seu site da Web, especificando a `Largura máxima da página` e a `Altura mínima da página`.
7. Informe o URL da sua página CSS em `URL da folha de estilos`. O arquivo CSS não precisa existir. Você pode, posteriormente, fazer o download de um arquivo de exemplo como ponto inicial ou utilizar seu próprio arquivo.
8. É possível alterar a palavra ou frase usada para descrever as soluções no quadro em `Termo alternativo`. Informe o termo no singular e no plural.
9. Clique em **Salvar**.
10. Se desejar, clique em **Fazer o download de arquivo CSS de exemplo** para obter a folha de estilos do Salesforce.
11. Clique em **Gerar HTML**.
12. Copie o código HTML resultante e clique em **Concluído**.
13. Envie o HTML (e o arquivo CSS se tiver feito o download) ao administrador do site da Web para que ele seja adicionado ao seu site da seguinte forma:
    - Adicione o HTML à sua página da Web.
    - Personalize a folha de estilos transferida por download.
    - Coloque a folha de estilos em um local de acesso público no servidor Web.

Configurando equipes de suporte

Configurando equipes de caso

Uma equipe de caso é um grupo de pessoas que trabalham juntas em um caso, como um representante de suporte, um gerente de suporte e um gerente de produto.

Todo membro de uma equipe de caso tem um papel desempenhado por ele ou ela no caso, como "Contato com o cliente" ou "Gerente do caso". Os papéis determinam o acesso ao caso, como Somente leitura ou Leitura/Gravação, e se o membro nesse papel fica visível para os usuários do Portal de clientes.

Para configurar as equipes de caso:

1. Defina papéis para a equipe de caso.
2. Adicione a lista relacionada da Equipe de caso aos layouts de página do caso.

   A lista relacionada da Equipe de caso permite que os usuários adicionem aos casos membros da equipe de caso e equipes de caso predefinidas.
3. Opcionalmente, predefina equipes de caso para que os usuários possam adicionar aos casos facilmente os usuários com quem costumam trabalhar.
4. Configure alertas de fluxo de trabalho para especificar quais ações de um caso provocarão o envio de uma notificação por email aos membros da equipe de caso.
5. Como opção, crie regras de atribuição para que, quando um caso corresponder aos critérios da regra de atribuição, uma equipe de caso predefinida seja adicionada automaticamente ao caso.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar as equipes de caso:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar usuários"

Para adicionar membros da equipe:
- "Editar" em casos

Dicas sobre a configuração de equipes de caso

Considere o seguinte ao configurar equipes de caso:

- As equipes de caso não estão disponíveis para o portal do parceiro.
- Os usuários do Portal de clientes poderão ver a lista de Equipes de caso relacionada se ela estiver incluída nos layouts de página de casos associados ao seu perfil. Porém, os usuários do Portal de clientes não podem atualizar equipes de caso nem ver detalhes de papéis da equipe de caso.
- As equipes de caso contam para o limite de armazenamento geral de sua organização. O membro de cada equipe em um caso conta com 2 KB de espaço de armazenamento.

CONSULTE TAMBÉM:

Equipes de caso

Equipes de caso

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Uma equipe de caso é um grupo de pessoas que trabalham juntas em um caso, como um representante de suporte, um gerente de suporte e um gerente de produto.

Você pode desenvolver uma equipe de caso na lista Equipe de caso relacionada. Ao selecionar um membro da equipe, escolha um papel que será desempenhado pela pessoa no caso. Os papéis da equipe de caso determinam o nível de acesso que cada membro da equipe tem no caso. Por exemplo, você pode escolher um papel que ofereça a alguns membros da equipe acesso somente leitura e outros acessos de leitura e gravação para o caso. Além disso, os administradores podem configurar alertas de fluxo de trabalho para especificar quais ações em um enviam uma notificação por email aos membros da equipe de caso. Por exemplo, um administrador poderá configurar alertas de fluxo de trabalho para enviar notificações a membros da equipe de caso quando um novo comentário for adicionado a um caso.

Se você tiver a permissão "Personalizar aplicativo", poderá predefinir equipes de caso. As equipes de caso predefinidas podem incluir os usuários com os quais você normalmente trabalha em seus casos. Os administradores podem criar regras de atribuição que adicionam automaticamente equipes de caso predefinidas a todos os casos que correspondam aos critérios da regra de atribuição.

Você pode filtrar listas de caso pelas equipes de caso das quais você é membro. Basta selecionar o filtro `Minhas equipes de caso` nos modos de exibição de lista de caso. Também é possível criar relatórios nas equipes de caso das quais você participa. Depois de executar um relatório de caso, selecione Casos da minha equipe no filtro `Modo de exibição`.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando equipes de caso

Definir papéis da equipe de caso

Uma equipe de caso é um grupo de pessoas que trabalham juntas em um caso, como um representante de suporte, um gerente de suporte e um gerente de produto. Todo membro de uma equipe de caso tem um papel desempenhado por ele ou ela no caso, como "Contato com o cliente" ou "Gerente do caso". Os papéis determinam o acesso ao caso, como Somente leitura ou Leitura/Gravação, e se o membro nesse papel fica visível para os usuários do Portal de clientes.

Para acessar a página Papéis da equipe de caso, em Configuração, insira *Papéis da equipe de caso* na caixa Busca rápida e selecione **Papéis da equipe de caso**. Na página Papéis da equipe de caso, clique nos links apropriados para executar as ações a seguir.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar as equipes de caso:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar usuários"

Para adicionar membros da equipe:

- "Editar" em casos

Criar papéis da equipe

Para criar um papel da equipe de caso:

1. Clique em **Novo**.
2. Insira um nome para o papel.
3. Na lista de opções Acesso ao caso, selecione o nível de acesso do papel aos casos. Os níveis de acesso possíveis são:

Nível de acesso	Descrição
Leitura/Gravação	O usuário pode ver e editar o registro, e também adicionar a ele registros associados, notas e anexos.
Somente leitura	O usuário pode ver o registro e também adicionar a ele registros associados. Ele não pode editar o registro nem adicionar notas ou anexos.
Particular	O usuário não pode acessar o registro de nenhuma forma.

4. Opcionalmente, selecione Visível no Portal de clientes caso deseje que os usuários com este papel fiquem visíveis para os usuários do Portal de clientes que estão vendo os casos.

   Os usuários do Portal de clientes incluídos em uma equipe de caso podem ver a si próprios na lista de casos relacionada da Equipe de caso, mesmo que desempenhem um papel no qual a caixa de seleção Visível no Portal de clientes não esteja selecionada.

5. Clique em **Salvar**. Também é possível clicar em **Salvar e novo** para salvar o papel e começar a criar outro papel novo.

Após criar papéis para a equipe de caso, você pode predefinir equipes de caso.

Atualizar papéis da equipe

Para atualizar um papel da equipe de caso:

1. Clique em **Editar** próximo ao nome do papel da equipe de caso que você deseja atualizar.
2. Atualize os campos apropriados.

3. Clique em **Salvar**.

Substituir papéis da equipe

Para substituir um papel da equipe de caso e substituir globalmente o papel em todos os casos:

1. Clique em **Substituir** próximo ao nome do papel da equipe de caso que você deseja substituir.
2. Selecione um papel da equipe de caso com o qual substituir o papel existente.
3. Clique em **Salvar**.

Dicas sobre a definição de papéis da equipe de caso

Considere o seguinte ao definir papéis da equipe de caso:

- Por padrão, os proprietários do caso têm total acesso aos casos que lhes pertencem. Os papéis da equipe de caso não podem atualizar o nível de acesso dos proprietários aos casos.
- Você pode adicionar contatos e usuários do Portal de clientes aos papéis que têm acesso de Leitura/Gravação aos casos. Todavia, somente os contatos ativados como usuários do Portal de clientes podem acessar casos, já que os contatos não podem estabelecer login no Salesforce.
- No momento, você pode criar uma quantidade ilimitada de papéis para as equipes de caso. Mesmo assim, como os papéis das equipes de caso não podem ser excluídos, recomendamos que você não crie mais do que 20 papéis, para que os usuários não tenham papéis demais a escolher ao trabalhar com equipes de caso.
- Se sua organização só tiver um papel da equipe de caso, você não poderá substituí-lo.

CONSULTE TAMBÉM:

Equipes de caso

Configurando equipes de caso

Predefinindo equipes de caso

Uma equipe de caso é um grupo de pessoas que trabalham juntas em um caso, como um representante de suporte, um gerente de suporte e um gerente de produto.

Depois que definir papéis da equipe de caso, você poderá predefinir equipes de caso para que os usuários possam adicionar rapidamente uma equipe de usuários específicos à lista relacionada Membros da equipe de caso.***

Para acessar a página Equipes de caso predefinidas, em Configuração, clique em *Equipes de caso predefinidas* na caixa Busca rápida e selecione **Equipes de caso predefinidas**. Na página Equipes de caso predefinidas, clique nos links apropriados para executar as seguintes ações:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar as equipes de caso:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar usuários"

Para adicionar membros da equipe:
- "Editar" em casos

Criar equipes de caso predefinidas

Para criar uma equipe de caso predefinida:

1. Clique em **Novo**.
2. Insira o nome da equipe.
3. Se desejar, insira uma descrição para a equipe.
4. Você também pode adicionar membros da equipe:
   a. Selecione o tipo de usuário na lista de opções **Membro da equipe**, seja Usuário, Contato ou Usuário do Portal; em seguida, clique no ícone de Pesquisa (🔍) para escolher um usuário específico a ser adicionado à equipe.

      Os contatos só podem exibir casos por meio de um Portal de clientes.

   b. Selecione o papel da equipe de caso a aplicar ao membro da equipe a partir da listas de opções `Papel do membro` picklist.

      Todo membro de uma equipe de caso tem um papel desempenhado por ele ou ela no caso, como "Contato com o cliente" ou "Gerente do caso". Os papéis determinam o acesso ao caso, como Somente leitura ou Leitura/Gravação, e se o membro nesse papel fica visível para os usuários do Portal de clientes.

5. Clique em **Salvar**.

Adicionar membros da equipe a equipes de caso predefinidas

Para adicionar um novo membro a uma equipe de caso predefinida:

1. Selecione o nome da equipe de caso predefinida.
2. Clique em **Adicionar membro da equipe**.
3. Selecione o tipo de usuário na lista de opções **Membro da equipe**, seja Usuário, Contato ou Usuário do Portal; em seguida, clique no ícone de Pesquisa (🔍) para escolher um usuário específico a ser adicionado à equipe.

   Os contatos só podem exibir casos por meio de um Portal de clientes.

4. Selecione o papel da equipe de caso a aplicar ao membro da equipe a partir da listas de opções `Papel do membro` picklist.

   Todo membro de uma equipe de caso tem um papel desempenhado por ele ou ela no caso, como "Contato com o cliente" ou "Gerente do caso". Os papéis determinam o acesso ao caso, como Somente leitura ou Leitura/Gravação, e se o membro nesse papel fica visível para os usuários do Portal de clientes.

5. Clique em **Salvar**.

Atualizar equipes de caso predefinidas

Para atualizar uma equipe de caso predefinida:

1. Clique em **Editar** próximo ao nome da equipe de caso predefinida que você deseja atualizar.

   Você também pode clicar em **Excluir** para excluir a equipe de caso predefinida.

   Ao excluir uma equipe de caso predefinida, a equipe de caso será automaticamente removida de todos os casos aos quais ela está associada. Além disso, você não pode recuperar as equipes de caso predefinidas excluídas da Lixeira.

2. Atualize os campos apropriados.
3. Clique em **Salvar**.

Atualizar os membros das equipes de caso predefinidas

Para atualizar os membros da equipe sobre uma equipe de caso predefinida:

1. Selecione o nome da equipe de caso predefinida.
2. Você também pode clicar:
   - No nome de membro, para visualizar os detalhes desse usuário.

     Se você tiver a permissão "Gerenciar usuários internos", poderá atualizar os detalhes do usuário e redefinir a senha dele a partir da página de detalhes do usuário.

   - No papel da equipe de caso de um membro, para atualizar os detalhes do papel da equipe de caso.

     Todo membro de uma equipe de caso tem um papel desempenhado por ele ou ela no caso, como "Contato com o cliente" ou "Gerente do caso". Os papéis determinam o acesso ao caso, como Somente leitura ou Leitura/Gravação, e se o membro nesse papel fica visível para os usuários do Portal de clientes.

3. Clique em **Editar**.
4. Você também pode:
   - Clicar no link **Remover** próximo a um membro da equipe existente para removê-lo da equipe de caso.

     Ao remover um membro de uma equipe de caso predefinida, o usuário será automaticamente removido de todos os casos dos quais ele for membro dessa equipe de caso.

   - Clique no link **Adicionar uma linha** para adicionar uma nova linha com a qual você pode adicionar um membro da equipe de caso.
   - Nas linhas de membros da equipe existentes, você pode:
     - Selecione o tipo de usuário na lista de opções **Membro da equipe**, seja Usuário, Contato ou Usuário do Portal; em seguida, clique no ícone de Pesquisa ( ) para escolher um usuário específico a ser adicionado à equipe.

       Os contatos só podem exibir casos por meio de um Portal de clientes.

     - Selecione o papel da equipe de caso a aplicar ao membro da equipe a partir da lista de opções `Papel do membro`.

       Todo membro de uma equipe de caso tem um papel desempenhado por ele ou ela no caso, como "Contato com o cliente" ou "Gerente do caso". Os papéis determinam o acesso ao caso, como Somente leitura ou Leitura/Gravação, e se o membro nesse papel fica visível para os usuários do Portal de clientes.

5. Clique em **Salvar**.

Dicas para predefinir equipes de caso

Considere o seguinte ao predefinir equipes de caso:

- Você não pode excluir uma equipe de caso predefinida se ela estiver associada a uma regra de atribuição. Para excluir a equipe de caso predefinida, você deve primeiro removê-la de quaisquer regras de atribuição.
- Ao excluir uma equipe de caso predefinida, a equipe de caso será automaticamente removida de todos os casos aos quais ela está associada. Além disso, você não pode recuperar as equipes de caso predefinidas excluídas da Lixeira.
- Ao remover um membro de uma equipe de caso predefinida, o usuário será automaticamente removido de todos os casos dos quais ele for membro dessa equipe de caso.

CONSULTE TAMBÉM:

Equipes de caso

Configurando equipes de caso

Configurar alertas por email para membros da equipe de caso

Uma equipe de caso é um grupo de pessoas que trabalham juntas em um caso, como um representante de suporte, um gerente de suporte e um gerente de produto.

Você pode configurar alertas por email para membros da equipe de caso de forma que, cada vez que um caso seja atualizado ou criado, os membros da equipe associados ao caso sejam notificados automaticamente.

Para configurar alertas por email para membros de equipes de caso:

1. Crie modelos de email com os quais os membros da equipe de caso serão notificados.

   Outra opção é inserir campos de mesclagem no assunto e no corpo do texto do modelo. Esses campos serão substituídos pelas informações dos seus registros quando você envia um email.

2. Configure regras de fluxo de trabalho que especifiquem quais ações de um caso acionarão notificações por email aos membros da equipe de caso:
   a. Em Configuração, insira *Regras de fluxo de trabalho* na caixa `Busca rápida` e selecione **Regras de fluxo de trabalho**.
   b. Na página da lista de regras de fluxo de trabalho, clique em **Nova regra**.
   c. Escolha o Caso na lista de opções `Selecionar objeto` e clique em **Avançar**.
   d. Insira o nome da regra.
   e. Se desejar, insira uma descrição para a regra.
   f. Selecione os critérios de avaliação.

      Recomendamos configurar os critérios de avaliação para `Avaliar a regra quando o registro for: criado e sempre que for editado`, porque isso garante que cada caso seja avaliado em relação a necessidade de acionar notificações para os membros da equipe do caso.

   g. Insira os critérios da regra.

      Recomendamos que você escolha `critérios forem atendidos` e selecione os critérios de filtragem a serem atendidos pelo caso para acionar notificações para os membros da equipe de caso. Por exemplo, defina o filtro para *Caso: Status*

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar as equipes de caso:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar usuários"

Para criar ou alterar regras de fluxo de trabalho:
- "Personalizar aplicativo"

Para criar ou alterar alertas por email:
- "Personalizar aplicativo"

igual a Novo caso deseje que os membros da equipe de caso recebam uma notificação cada vez que o status de um caso for definido como Novo.

h. Opcionalmente, insira a lógica de filtro.

i. Clique em **Salvar e avançar**.

3. Adicione alertas por email à regra de fluxo de trabalho para que sejam enviadas notificações aos membros da equipe de caso quando as ações dos casos corresponderem aos critérios da regra:

a. Clique em **Adicionar ação de fluxo de trabalho** e escolha **Novo alerta por email** no botão suspenso.

b. Insira uma descrição para o alerta por email.

O objeto será somente leitura se o novo alerta por email for associado a uma regra de fluxo de trabalho para um objeto particular.

c. Selecione um modelo de email.

d. Selecione o tipo de destinatários que você deseja que recebam esse alerta por email.

Opcionalmente, selecione Equipe de caso na lista de opções `Tipo de destinatário` para escolher como destinatários todos os usuários que tiverem um determinado papel na equipe de caso.

Os destinatários que corresponderem aos resultados da pesquisa são exibidos na lista de destinatários disponíveis.

e. Selecione os destinatários que você deseja que recebam esse alerta por email na lista de destinatários disponíveis e clique em **Adicionar** para adicioná-los à lista de destinatários selecionados.

f. Se preferir, insira até cinco endereços de email adicionais.

g. Clique em **Salvar**.

4. Ative a regra de fluxo de trabalho e seu alerta por email associado:

a. Em Configuração, insira *Regras de fluxo de trabalho* na caixa `Busca rápida` e selecione **Regras de fluxo de trabalho**

b. Clique em **Ativar** ao lado do nome da regra.

Nota: Você pode clicar em **Desativar** a qualquer momento para impedir que a regra seja ativada quando suas condições forem atendidas; no entanto, se você desativar uma regra que tenha ações pendentes, o Salesforce concluirá essas ações desde que o registro que tenha acionado a regra não seja atualizado.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando equipes de caso

Criando filas

1. Em Configuração, insira *Filas* na caixa Busca rápida e selecione **Filas**.
2. Clique em **Novo**.
3. Insira o Rótulo e o nome da fila. O Rótulo é o rótulo de fila conforme este aparece na interface do usuário. O Nome da fila é um nome exclusivo usado pela API e pelos pacotes gerenciados, e pode conter somente caracteres alfanuméricos e de sublinhado.
4. Escolha as configurações de notificação por email para a fila:

Para notificar	Você deve
Um endereço de email quando novos registros são colocados na fila	Adicionar um endereço de email ao Email da fila. Você pode adicionar um endereço de email para um usuário individual ou uma lista de distribuição de email.
Todos os membros da fila individualmente quando novos registros são colocados na fila	Deixe Email da fila em branco.
Todos os membros da fila e o Email da fila individualmente quando novos registros são colocados na fila	Adicione um endereço de email ao Email da fila e marque Enviar email aos membros.

5. Se a sua organização utilizar divisões, selecione a divisão padrão para a fila.

   Isso determina a divisão de um registro quando ele é atribuído à fila por meio de regras de atribuição ou por uma alteração manual de propriedade. Observe que os casos herdam a divisão do contato ao qual estão relacionados, ou são atribuídos à divisão global padrão quando nenhum contato é especificado.
6. Escolha os objetos disponíveis para a fila.
7. Escolha os membros da fila.

   Você pode selecionar usuários, papéis, grupos públicos, territórios, conexões ou usuários parceiros individuais. Somente os membros da fila e os usuários superiores a eles na hierarquia de papéis podem assumir a propriedade dos registros nessa fila, dependendo das configurações de compartilhamento da sua organização.
8. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar filas:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar modos de exibição de lista pública"

Para alterar as filas criadas por outros usuários:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar modos de exibição de lista pública" e "Gerenciar usuários"

Dicas sobre criação de filas

- Quando você cria uma fila, o Salesforce cria automaticamente um modo de exibição de lista correspondente. Os usuários podem acessar o modo de exibição de lista de filas nas guias Casos, Leads, Contratos de serviço ou objeto personalizado. Somente os membros da fila e os usuários superiores a eles na hierarquia de papéis podem ter acesso ao modo de exibição de lista de filas, dependendo de suas configurações de compartilhamento.
- Após definir uma fila, você poderá configurar as regras de atribuição de lead ou de caso para reatribuir automaticamente a propriedade dos leads e dos casos à fila.

- Uma vez definida uma fila para um objeto personalizado, você pode configurar uma regra de fluxo de trabalho que reatribui automaticamente a propriedade de registros de objeto personalizado à fila por meio de uma atualização de campo no campo do proprietário do registro.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de filas
Exibindo e editando filas
Gerenciando filas

Visão geral de filas

As filas ajudam suas equipes a gerenciar leads, pedidos, casos, contratos de serviço e objetos personalizados. Depois que os registros são colocados em uma fila manualmente ou por meio de uma regra de atribuição automática de caso ou lead, os registros permanecem na fila até serem atribuídos a um usuário ou retirados por um dos membros da fila. Qualquer membro da fila ou usuário superior a ele na hierarquia de papéis pode assumir a propriedade dos registros na fila. Por exemplo:

Filas de lead
Ajudam você a gerenciar a distribuição de leads. Por exemplo, pode haver uma fila de leads para a equipe da Região ocidental e uma fila para a equipe da Região oriental. Você pode colocar leads em diferentes filas, manual ou automaticamente, por meio de uma regra de atribuição de leads durante a importação, criação ou edição manual de leads, ou sua captura na Web. Torne os vendedores membros de uma ou mais filas de leads.

Filas de caso
Ajudam você a gerenciar sua carga de trabalho de suporte e a diferenciar casos com base em níveis de suporte. Com filas, você pode assegurar a rápida resolução de casos, mesmo que um determinado usuário esteja de férias. Ao criar filas para diferentes níveis de suporte, por exemplo, serviços Gold e Silver, os casos são automaticamente priorizados. Você pode colocar casos em diferentes filas, manual ou automaticamente, por meio de uma regra de atribuição à medida que os casos são gerados na Web ou criados manualmente. Torne os agentes de suporte membros de filas de casos.

Filas da versão do artigo de conhecimento
Ajuda a gerenciar a distribuição de versões de artigos do Salesforce Knowledge para tradução. Por exemplo, se vários idiomas forem usados para a base de conhecimentos, você poderá atribuir novas versões de artigos a uma fila de usuários que podem traduzir o artigo em um idioma específico.

Filas de contrato de serviço
Ajudam você a gerenciar a distribuição de contratos de serviço. Por exemplo, você pode ter um grupo dedicado de usuários que revisam os contratos de serviço. Quando um contrato de serviço for criado, atribua-o a uma fila para que os membros da fila possam revisar o contrato de serviço.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Filas de leads, filas de casos e filas de contratos de serviço não estão disponíveis em **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar filas:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar modos de exibição de lista pública"

Para alterar as filas criadas por outros usuários:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar modos de exibição de lista pública" e "Gerenciar usuários"

Filas do objeto personalizado

Ajudam você a gerenciar a distribuição de registros de objeto personalizado. Quando um registro de objeto personalizado for criado, atribua-o manualmente a uma fila para que os usuários designados à fila possam acessá-lo e assumir sua propriedade.

CONSULTE TAMBÉM:

Criando filas

Exibindo e editando filas

Gerenciando filas

Exibindo e editando filas

Para exibir ou editar uma fila:

1. Em Configuração, insira *Filas* na caixa Busca rápida, selecione **Filas** e selecione o nome da fila.
2. Clique em:
   - **Editar** para fazer alterações na fila.
   - **Excluir** para remover a fila.

     Você não pode excluir uma fila quando ela é uma regra de atribuição ou tem registros nela.
   - **Exibir todos os usuários** para exibir os membros da fila, além de todos os membros que tenham o mesmo acesso dos membros da fila, já que eles são superiores na hierarquia de papéis da sua organização.

     Você pode clicar em **Exibir membros da fila** para retornar à lista relacionada Membros da fila.
3. Se você tiver editado a fila, clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de filas

Criando filas

Gerenciando filas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar filas:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar modos de exibição de lista pública"

Para alterar as filas criadas por outros usuários:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar modos de exibição de lista pública" e "Gerenciar usuários"

Gerenciando filas

Para exibir e gerenciar filas, em Configuração, insira *Filas* na caixa Busca rápida e selecione **Filas**.

- Para criar uma fila, clique em **Novo**.
- Para editar uma fila, clique em **Editar** ao lado do nome da fila.
- Para excluir uma fila, clique em **Excluir** ao lado do nome da fila.
- Para exibir detalhes sobre uma fila, incluindo os membros dela, clique no nome da fila.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de filas

Exibindo e editando filas

Criando filas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar filas:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar modos de exibição de lista pública"

Para alterar as filas criadas por outros usuários:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar modos de exibição de lista pública" e "Gerenciar usuários"

Adicionando o serviço de atendimento ao cliente social

Bem-vindo ao Atendimento ao cliente social

O Atendimento ao cliente social permite responder aos clientes através de redes sociais e coletar importantes informações de casos.

Importante: É necessário registrar um tíquete de suporte do Salesforce para ativar as permissões de Objetos sociais e Editor social da organização. Uma vez ativado, é possível usar o pacote de início caso tenha duas ou menos contas sociais para rastrear. Caso contrário, será necessário ter contas gerenciadas do Radian6 suficientes ou contas sociais do Social Studio. Se você estiver alternando do Social Studio (Radian6) para o pacote do Salesforce, mencione isso no tíquete de suporte.

O Serviço de atendimento ao cliente social se integra ao Radian6 e Social Studio para que os agentes de serviço e os representantes de vendas possam interagir com os clientes respondendo a casos e leads criados no Twitter e Facebook. Os administradores podem personalizar o processamento do conteúdo social de entrada usando uma classe do Apex e configurar quais pessoas na organização têm permissão para responder usando os canais sociais. Os itens de feed são criados no caso ou lead para o conteúdo de entrada ou saída, para que os agentes de suporte tenham mais facilidade de responder às perguntas dos clientes e os representantes de vendas se comuniquem com os clientes em potencial.

Nota: Quando um lead é convertido em conta ou contato, os itens sociais no feed são removidos.

Se o Texto rápido estiver ativado, os agentes podem criar respostas prontas para enviar aos clientes sociais. Consulte Ativar Texto rápido e Criar mensagens de Texto rápido.

No Salesforce1, os agentes podem ver e responder ao conteúdo social usando dispositivos móveis.

Em contas do Twitter, os agentes podem usar feeds de caso e de lead para ver o conteúdo ao qual estão respondendo, retuitar, marcar como favorito, além de seguir tweets, enviar respostas para tweets e mensagens diretas e excluir tweets gerenciados pelas contas sociais.

No caso de contas do Facebook, os casos e os leads são criados a partir da página gerenciada do Facebook. Os agentes podem usar os feeds para ver o conteúdo ao qual estão respondendo, curtir publicações e comentários, enviar publicações, comentários, respostas e mensagens privadas e excluir publicações gerenciadas pelas suas contas sociais.

CONSULTE TAMBÉM:

Implementando o serviço de atendimento ao cliente social

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Serviço de atendimento ao cliente social está disponível nas edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para administrar o Serviço de atendimento ao cliente social:

- "Gerenciar usuários"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Para criar itens de feed de caso:

- Rastreamento de feed para todos os objetos relacionados no objeto de caso

Para enviar e receber publicações ou mensagens de mídia social:

- Feed do caso ativado

  E

  Acesso a uma conta social

Implementando o serviço de atendimento ao cliente social

Habilite o atendimento ao cliente social na sua organização e personalize a experiência de suporte dos seus agentes.

- Configurar o atendimento ao cliente social
- Criar a interface de ação social
- Ativar a moderação para atendimento ao cliente social
- Modificar a classe padrão do Apex

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Serviço de atendimento ao cliente social está disponível nas edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para administrar o Serviço de atendimento ao cliente social:

- "Gerenciar usuários"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Para criar itens de feed de caso:

- Rastreamento de feed para todos os objetos relacionados no objeto de caso

Configurar o atendimento ao cliente social

Habilite o Serviço de atendimento ao cliente social, instale o pacote socialcustomerservice, sincronize suas contas sociais e atribua apelidos sociais.

Importante: É necessário registrar um tíquete de suporte do Salesforce para ativar as permissões de Objetos sociais e Editor social da organização. Uma vez ativado, é possível usar o pacote de início caso tenha duas ou menos contas sociais para rastrear. Caso contrário, será necessário ter contas gerenciadas do Radian6 suficientes ou contas sociais do Social Studio. Se você estiver alternando do Social Studio (Radian6) para o pacote do Salesforce, mencione isso no tíquete de suporte.

A sua organização deve ter o Radian6 ou Social Studio configurado com uma origem de dados para coletar o conteúdo de entrada proveniente do Twitter e do Facebook. Se usar a conta de iniciante, o Salesforce configurará isso.

Importante: O rastreamento de feed de caso para todos os objetos relacionados deve estar ativado para que os itens de feed de caso sejam criados. Consulte Configuração de feed de caso na página 246. No caso de Leads, em Configuração, insira *Rastreamento de feed* na caixa `Busca rápida`, selecione **Rastreamento de feed** e certifique-se de que `Ativar rastreamento de feed` e `Todos os objetos relacionados` estão marcados. Quando um lead é convertido em conta ou contato, os itens sociais no feed são removidos.

1. Em Configuração, insira *Gerenciamento de clientes sociais* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações**.
2. Na guia Configurações, marque `Ativar o atendimento ao cliente social`.
   O pacote socialcustomerservice é instalado.
3. Em `Credenciais do Radian6`, crie uma conta do Radian6 ou Social Studio com o pacote de início clicando em **Criar conta**, ou clique em **Login** e insira suas credenciais do Radian6 ou Social Studio.

   Nota: Com o Pacote de início de atendimento ao cliente social, é possível ativar o atendimento ao cliente social e até duas contas de qualquer rede social. Por exemplo, se for adicionada uma conta do Twitter, poderá adicionar apenas uma conta do Facebook. Não é possível passar de uma conta do Radian6 ou Social Studio para o pacote de início. O pacote de início não é compatível com o recurso de moderação (todas as publicações se tornam casos), e não é possível personalizar o Apex code padrão.

4. Na guia Contas sociais, clique em **Adicionar conta** e selecione a rede social, como Twitter ou Facebook.
   A rede social é aberta e solicita que você autentique a conta. Quando sua conta for autenticada, o Salesforce o retorna à guia Contas sociais.

   Nota: Se o erro "Atualmente não permitimos o registro de contas comerciais do Facebook" for recebido, ou "Não é possível adicionar sua conta do Facebook devido a recursos incompatíveis", poderá ser necessário definir um nome de usuário na sua página do Facebook.

5. Clique no ícone de atualização ao lado de **Adicionar conta**.

   Nota: As contas sociais às quais o usuário não tem mais acesso são desativadas automaticamente e ocultas das contas ativas.

6. Se estiver usando o Pacote de início, selecione a caixa `Criação de caso` para indicar que deseja que casos sejam criados automaticamente quando as publicações vierem da conta social.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Serviço de atendimento ao cliente social está disponível nas edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para administrar o Serviço de atendimento ao cliente social:

- "Gerenciar usuários"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Para criar itens de feed de caso:

- Rastreamento de feed para todos os objetos relacionados no objeto de caso

Por exemplo, se tiver dois apelidos no Twitter, um para suporte e um para informações de marketing ou relacionadas à marca, você poderá ter casos criados automaticamente somente a partir do apelido de suporte. Os tweets do apelido de marketing entrarão em uma fila de publicações sociais para revisão. Consulte Gerenciando publicações sociais.

Nota: Se estiver usando a versão completa de Atendimento ao cliente social, você poderá configurar a moderação de caso por meio do Radian6 ou Social Studio. Consulte Ativar moderação para Atendimento ao cliente social na página 454.

7. Na seção `Configurações de entrada`, é possível ver qual classe do Apex controla o processamento do conteúdo de entrada na sua organização e sob qual usuário ele está configurado para executar. Se estiver usando a classe padrão do Apex, você poderá selecionar regras comerciais de entrada para determinar como os dados sociais recebidos serão tratados.

   Ativar reabertura de caso
   Se uma nova publicação da mesma personalidade social for associada a um caso fechado, o caso será reaberto dentro do número de dias designado. O número deve ser maior ou igual a 1 e menor ou igual a 3000.

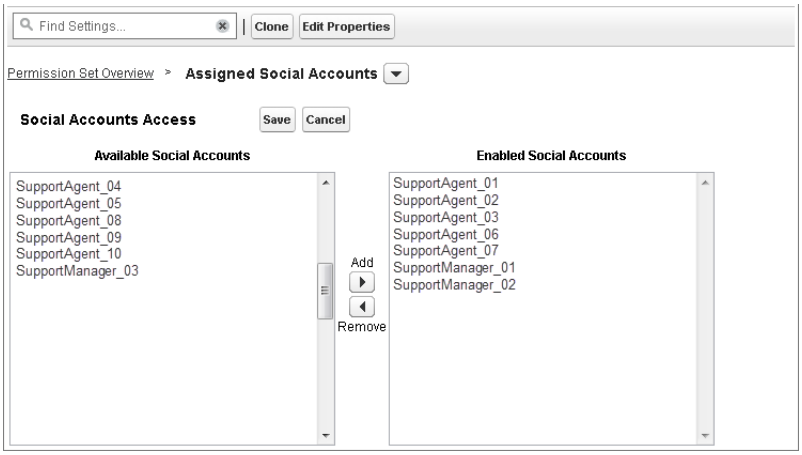
   Usar contas pessoais
   Atribua uma conta pessoal do tipo selecionado ao registro pai da personalidade social.

   Criar caso para marcações de publicação
   Substitua as regras de criação de caso do hub social e crie um caso quando marcações de publicação selecionadas estiverem presentes em uma publicação social. Marcações de publicação são usadas para responder à pergunta "Qual é o tópico desta publicação específica?". As marcações de publicação, configuradas no Social Hub, ajudam a fornecer contexto adicional sobre o assunto de uma determinada publicação.

   A classe Apex padrão cria uma publicação social, personalidades sociais, casos, contatos e suporta casos de uso comum. Para obter mais informações sobre como modificar a classe padrão do Apex, consulte Modificar a classe padrão do Apex.

   Nota: Se estiver usando o pacote de início, não será possível alterar a classe do Apex, mas poderá alterar o usuário sob o qual ele é executado.

8. Para atribuir apelidos sociais a um perfil ou conjunto de permissões, ainda em Configuração:
   - Insira *`Perfis`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Perfis**.
   - Insira *`Conjuntos de permissões`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Conjuntos de permissões**.
9. Clique em um perfil ou conjunto de permissões existente ou crie um novo.
10. Na seção de Aplicativos, clique em **Contas sociais atribuídas**.
11. Clique em **Editar**.



12. Atribua as contas sociais que você precisa disponibilizar aos usuários com esse perfil ou conjunto de permissões.

    Importante: Todos os usuários precisam ter o perfil ou conjunto de permissões que você escolheu ou criou na etapa 8.

13. Salve suas alterações.
14. Garanta que o perfil ou conjunto de permissões tenha a visibilidade correta de campo.
    - Para perfis, em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, selecione **Perfis** e selecione o perfil que selecionou ou criou anteriormente. Em seguida, na seção de Nível de segurança do campo, selecione **Publicação social**.
    - Para conjuntos de permissões, em Configuração, insira *Conjuntos de permissões* na caixa Busca rápida, selecione **Conjuntos de permissões** e selecione o conjunto de permissões que você selecionou ou criou anteriormente. Em seguida, clique em **Configurações de objeto** e selecione **Publicação social**.
15. Clique em **Editar (Edit)**. Em Permissões de campo, todos os campos disponíveis devem estar definidos como Visível (não Somente leitura) no caso de perfis, ou Editar no caso de conjuntos de permissões. Clique em **Salvar**.
16. Como opção, configure o Texto rápido para que os agentes possam criar respostas prontas para enviar para as redes sociais. Consulte Ativar Texto rápido.
17. Como opção, forneça o acesso de leitura a publicações sociais para usuários do portal e comunidade externa.

    Há três requisitos para tornar as publicações sociais disponíveis em comunidades e portais.
    - Certifique-se de que o usuário tenha acesso a casos na comunidade.
    - Forneça aos usuários a permissão de leitura a publicações sociais em seus perfis.
    - No objeto de publicação social de sua organização, ative a visibilidade para campos individuais por meio das configurações de segurança de nível de campo.

    Nota: Assim que esses requisitos forem atendidos, os usuários externos poderão ver todas as publicações expostas a eles. Por exemplo, se o feed de um caso ou lead for exposto externamente, todas as publicações sociais no feed serão visíveis. Atualmente, não há uma maneira de limitar a visibilidade no nível de objeto de publicação social.

Recomendamos ativar o rastreamento de histórico para objetos de Personalidade social e Publicação social nos primeiros meses do uso do Atendimento ao cliente social. O rastreamento de histórico ajuda a identificar quem fez quais mudanças quando, e para diferenciar entre mudanças automáticas e manuais.

Criar a interface de ação social

A ação social é criada quando você instala o Atendimento ao cliente social. Você pode adicionar, remover e organizar campos de acordo com as necessidades da sua organização.

A ação social é criada quando o Atendimento ao cliente social é ativado.

1. Nas configurações de gerenciamento de objetos para casos, acesse Botão, Links e Ações.
2. Clique em **Layout** ao lado da ação social.
3. Edite os campos desejados.

   Nota: A alteração de valores de campo pode invalidar publicações recebidas com base na classe do Apex de atendimento ao cliente social.

   Para enviar conteúdo social, a ação social deve ter os campos a seguir:

   - Em resposta a:
   - Conta social gerenciada
   - Tipo de mensagem
   - Conteúdo

   Título e Nome são campos obrigatórios. Para removê-los, crie um valor predefinido para cada campo e remova-os da ação. Consulte Configuração de valores de campo predefinidos para campos de ação rápida.

4. Clique em **Salvar**.
5. Nas configurações de gerenciamento de objetos para casos, acesse Layouts de página.
6. Em Layouts de página de caso, clique em **Editar** ao lado de Layout baseado em feed.
7. Na paleta, clique em **Ações rápidas**.
8. A ação social deve estar na seção Ações rápidas no Editor do Salesforce Classic do layout.
9. Como opção, repita as etapas 5 a 8 com o objeto Leads para ativar as ações sociais em leads (nas configurações de gerenciamento do objeto para leads, acesse Layouts de página).

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Serviço de atendimento ao cliente social está disponível nas edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para administrar o Serviço de atendimento ao cliente social:

- "Gerenciar usuários"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Para criar itens de feed de caso:

- Rastreamento de feed para todos os objetos relacionados no objeto de caso

Ativar a moderação para atendimento ao cliente social

Use a moderação para gerenciar publicações recebidas e criar casos somente para as publicações que requerem assistência. Isso ajuda à sua organização a focar os problemas reais dos clientes e evitar a abertura de casos desnecessários.

Nem todas as publicações requerem um caso. Por exemplo, um tweet ou uma publicação complementar não requerem assistência dos agentes. No entanto, com o serviço de atendimento ao cliente social padrão, casos de configuração são criados automaticamente a partir de cada publicação social. Usando a moderação, os agentes podem gerenciar quais publicações obtêm casos e quais são ignoradas. A moderação é ativada com uma regra de Hub social na sua conta do Radian6 ou Social Studio para desativar a criação automática de casos.

Nota: Se estiver usando o Pacote de início, você poderá decidir se deseja ativar a criação automática de casos ao receber publicações de uma determinada conta social na guia Contas sociais. Consulte Configurar o atendimento ao cliente social na página 450.

1. A partir da conta do Radian6 ou Social Studio, clique na guia **Regras**.
2. Crie uma regra ou use uma regra existente para indicar que nenhum caso é criado no Salesforce.
   Por exemplo, a regra deve ter a configuração a seguir.
   a. Ação: enviar ao Salesforce.
   b. Caixa de seleção `Criar caso` desmarcada.
3. Salve e ative a sua regra.

   Nota: É possível ativar a sua regra para todas as publicações sociais ou apenas para os que vêm de certas contas gerenciadas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Serviço de atendimento ao cliente social está disponível nas edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para administrar o Serviço de atendimento ao cliente social:

- "Gerenciar usuários"
  E
  "Personalizar aplicativo"

A criação de casos também pode ser personalizada implementando uma lógica de caso personalizada do Apex. Para isso, em configuração, insira *`Gerenciamento de clientes sociais`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações**. Consulte Modificar a classe padrão do Apex.

Modificar a classe padrão do Apex

É possível personalizar a classe Apex padrão para especificar como o conteúdo social de entrada será processado.

A classe Apex padrão para Atendimento ao cliente social cria uma publicação social, personalidades sociais, casos, contatos e suporta casos de uso comum. É conveniente personalizar o processamento das informações criando uma nova classe do Apex.

Se você alterar a classe do Apex padrão, certifique-se de selecionar a nova classe do Apex na página de configuração, onde também é possível ver erros de processamento do Apex. Em Configuração, insira *`Gerenciamento de clientes sociais`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações**. Quando há erros, um email é enviado para o administrador; na maioria das circunstâncias, os dados estão salvos e podem ser reprocessados. Se houver muitos erros aguardando reprocessamento, as regras do Salesforce Social Hub serão pausadas automaticamente para garantir que não ocorra perda do conteúdo social.

Fornecemos testes para a classe padrão do Apex. Se você alterar sua classe do Apex, será necessário alterar os testes de acordo.

Nota: Personas sociais criadas após o Summer 15 têm um campo que indica qual rede social criou a personalidade: `Aplicativo de origem`. Este campo é definido na criação e não pode ser atualizado. Se a sua organização usar Apex personalizado, você

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Serviço de atendimento ao cliente social está disponível nas edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**.

precisará atualizá-lo para usar esse campo. Lembre-se de que as personas criadas antes da versão Summer 15 não têm o campo. Além disso, sempre que novos campos são adicionados à ação social, você deve atualizar a versão do seu Apex ou os novos campos não serão salvos.

Para criar uma nova classe do Apex, em Configuração, insira *Classes do Apex* na caixa Busca rápida e selecione **Classes do Apex**. É possível usar o código a seguir para:

- Prover suporte a contas pessoais
- Atribuir um ID de conta padrão
- Alterar o número de dias antes de os casos fechados serem reabertos

```
global class MyInboundSocialPostHandlerImpl extends
Social.InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler {
    global override SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name;
        if (persona.RealName != null && String.isNotBlank(persona.RealName))
        name = persona.RealName;

        String firstName = '';
        String lastName = 'unknown';
        if (name != null && String.isNotBlank(name)) {
        firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        lastName = name.substringAfterLast(' ');
        if (lastName == null || String.isBlank(lastName))
        lastName = firstName;
        }

        //You must have a default Person Account record type
        Account acct = new Account (LastName = lastName, FirstName = firstName);
        insert acct;
        return acct;
        }

    global override String getDefaultAccountId() {
        return '<account ID>';
    }

    global override Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }
}
```

Use o código a seguir para implementar seu próprio processo de atendimento ao cliente social.

```
global class MyInboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler {
    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
    SocialPersona persona, Map<String,Object> data) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();

        // Custom process

        return result;
    }
}
```

A classe padrão do Apex configura o contato como pai da personalidade. Para configurar o pai da personalidade como uma conta, conta pessoal ou lead, crie um método para substituir o pai da personalidade.

Referência de classe Apex padrão

Código de classe padrão do Apex do atendimento ao cliente social.

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;
    Boolean isNewCaseCreated = false;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    // Create a case if one of these post tags are on the SocialPost, regardless of the
skipCreateCase indicator.
    global virtual Set<String> getPostTagsThatCreateCase(){
        return new Set<String>();
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
            post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
        }

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);

        upsert post;

        if(isNewCaseCreated){
            updateCaseSource(post, parentCase);
        }
```

```
        return result;
    }

    private void updateCaseSource(SocialPost post, Case parentCase){
        if(parentCase != null) {
            parentCase.SourceId = post.Id;
            update parentCase;
        }

    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            updatePersona(persona);
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            updatePersona(persona);

        return persona;
    }

    private void updatePersona(SocialPersona persona) {
        try{
            update persona;
        }catch(Exception e) {
            System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
        }
    }

   private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
rawData){
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (parentCase != null) {
            if (!parentCase.IsClosed) {
                return parentCase;
            }
            else if (caseShouldBeReopened(parentCase)) {
                reopenCase(parentCase);
                return parentCase;
            }
```

```
        }
        if(shouldCreateCase(post, rawData)){
            isNewCaseCreated = true;
            return createCase(post, persona);
        }

        return null;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null) {
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;

            if(persona.ParentId.getSObjectType() != SocialPost.sObjectType) {
                postToUpdate.WhoId = persona.ParentId;
            }
        }
        if(parentCase != null) {
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
        }
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
            } else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
                newCase.AccountId = persona.ParentId;
            }
        }
        if (post != null && post.Provider != null) {
            newCase.Origin = post.Provider;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = null;
        if (post.ReplyTo != null && !isReplyingToAnotherCustomer(post, persona) &&
!isChat(post)) {
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        }
        if (parentCase == null) {
            parentCase = findParentCaseFromPersona(post, persona);
        }
        return parentCase;
```

```
    }

    private boolean isReplyingToAnotherCustomer(SocialPost post, SocialPersona persona){
     return !post.ReplyTo.IsOutbound && post.ReplyTo.PersonaId != persona.Id;
    }

    private boolean isChat(SocialPost post){
     return post.messageType == 'Private' || post.messageType == 'Direct';
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post) {
        if (post.ReplyTo != null && String.isNotBlank(post.ReplyTo.ParentId)) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private Case findParentCaseFromPersona(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient =
findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(post, persona);
        if (lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient != null) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
id = :lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient.parentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
            if (post.Id != null) return;

        performR6PostIdCheck(post);

        if (post.Id == null){
            performExternalPostIdCheck(post);
        }
    }


    private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
        if(post.R6PostId == null) return;
```

```
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
        if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
        if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(post.responseContextExternalId != null){
            if((post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') ||
(post.provider == 'Twitter' && post.messageType == 'Direct')){
                SocialPost replyTo =
findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(post);
                if(replyTo.id != null)
                 return replyTo;
            }
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post);
        }
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :post.responseContextExternalId LIMIT
 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

   private SocialPost findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(SocialPost
 post){
```

```
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND responseContextExternalId =
:post.responseContextExternalId ORDER BY posted DESC NULLS LAST LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(SocialPost post,
SocialPersona persona) {
        if (persona != null && String.isNotBlank(persona.Id) && post != null &&
String.isNotBlank(post.Recipient)) {
            List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE Provider
= :post.provider AND Recipient = :post.Recipient AND PersonaId = :persona.id AND IsOutbound
 = false ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
            if (!posts.isEmpty()) {
                return posts[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null) {
            List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
            if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    Provider = :persona.Provider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
 && String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    Name = :persona.Name LIMIT 1];
            }

            if (!personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
```

```
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
        return String.isNotBlank(persona.Name) &&
               String.isNotBlank(persona.Provider) &&
               String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
    }

    private boolean shouldCreateCase(SocialPost post, Map<String, Object> rawData){
        return !hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) || hasPostTagsThatCreateCase(post);
    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    private boolean hasPostTagsThatCreateCase(SocialPost post){
        Set<String> postTags = getPostTags(post);
        postTags.retainAll(getPostTagsThatCreateCase());
        return !postTags.isEmpty();
    }

    private Set<String> getPostTags(SocialPost post){
        Set<String> postTags = new Set<String>();
        if(post.postTags != null)
            postTags.addAll(post.postTags.split(',', 0));
        return postTags;
    }

    global String getPersonaFirstName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String firstName = '';
        if (name.contains(' ')) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        }
        firstName = firstName.abbreviate(40);
        return firstName;
    }

    global String getPersonaLastName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String lastName = name;
        if (name.contains(' ')) {
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
        }
        lastName = lastName.abbreviate(80);
        return lastName;
    }

    private String getPersonaName(SocialPersona persona) {
```

```
        String name = persona.Name.trim();
        if (String.isNotBlank(persona.RealName)) {
            name = persona.RealName.trim();
        }
        return name;
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {

        String firstName = getPersonaFirstName(persona);
        String lastName = getPersonaLastName(persona);

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
    }


}
```

Testes Apex para a classe do Apex padrão

Os Testes do Atendimento ao cliente social para o código da classe do Apex padrão.

```
@isTest
public class InboundSocialPostHandlerImplTest {

    static Map<String, Object> sampleSocialData;
    static Social.InboundSocialPostHandlerImpl handler;

    static {
     handler = new Social.InboundSocialPostHandlerImpl();
        sampleSocialData = getSampleSocialData('1');
    }

    static testMethod void verifyNewRecordCreation() {
        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
```

```
       System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchSocialPostRecord() {
        SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
        insert existingPost;

        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        post.R6PostId = existingPost.R6PostId;
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM SocialPost].size(), 'There should be only
1 post');
    }

    static testMethod void matchSocialPersonaRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);
        persona.ExternalId = existingPersona.ExternalId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
       System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }
```

```
    static testMethod void matchCaseRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case');

     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
    }

    static testMethod void reopenClosedCase() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case',
Status = 'Closed');
     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
```

```
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
        System.assertEquals(false, [SELECT Id, IsClosed FROM Case WHERE Id =
:existingCase.Id].IsClosed, 'Case should be open.');
    }

    static SocialPost getSocialPost(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPost post = new SocialPost();
        post.Name = String.valueOf(socialData.get('source'));
        post.Content = String.valueOf(socialData.get('content'));
        post.Posted = Date.valueOf(String.valueOf(socialData.get('postDate')));
        post.PostUrl = String.valueOf(socialData.get('postUrl'));
        post.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        post.MessageType = String.valueOf(socialData.get('messageType'));
        post.ExternalPostId = String.valueOf(socialData.get('externalPostId'));
        post.R6PostId = String.valueOf(socialData.get('r6PostId'));
        return post;
    }

    static SocialPersona getSocialPersona(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPersona persona = new SocialPersona();
        persona.Name = String.valueOf(socialData.get('author'));
        persona.RealName = String.valueOf(socialData.get('realName'));
        persona.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.MediaProvider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.ExternalId = String.valueOf(socialData.get('externalUserId'));
        return persona;
    }

    static Map<String, Object> getSampleSocialData(String suffix) {
        Map<String, Object> socialData = new Map<String, Object>();
        socialData.put('r6PostId', 'R6PostId' + suffix);
        socialData.put('r6SourceId', 'R6SourceId' + suffix);
        socialData.put('postTags', null);
        socialData.put('externalPostId', 'ExternalPostId' + suffix);
        socialData.put('content', 'Content' + suffix);
        socialData.put('postDate', '2015-01-12T12:12:12Z');
        socialData.put('mediaType', 'Twitter');
        socialData.put('author', 'Author');
        socialData.put('skipCreateCase', false);
        socialData.put('mediaProvider', 'TWITTER');
        socialData.put('externalUserId', 'ExternalUserId');
        socialData.put('postUrl', 'PostUrl' + suffix);
```

```
        socialData.put('messageType', 'Tweet');
        socialData.put('source', 'Source' + suffix);
        socialData.put('replyToExternalPostId', null);
        socialData.put('realName', 'Real Name');
        return socialData;
    }
}
```

Relatando sobre a atividade de suporte

Use relatórios de suporte para rastrear o número de casos criados, além de comentários, emails, proprietários e papéis de contatos de casos, casos com soluções, o tempo decorrido desde a última alteração do status ou do proprietário do caso e o histórico de casos.

Você também pode reportar as soluções de sua organização, inclusive o histórico de soluções, os idiomas em que as soluções foram desenvolvidas e se as soluções traduzidas estão desatualizadas. Se você tiver ativado o portal de auto-atendimento, poderá executar relatórios para rastrear a utilização do portal de auto-atendimento.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Todas as** edições exceto o **Database.com** (A edição determina que relatórios você vê).

NESTA SEÇÃO:

Usando tipos de relatório personalizado para relatar a atividade de suporte
Casos e soluções vêm com vários tipos de relatórios personalizados que podem ser usados para rastrear o trabalho da sua equipe com casos e soluções.

Dicas para um relatório de suporte efetivo
É possível obter muitas informações úteis a partir dos dados de casos e soluções se você utilizar algumas dicas e práticas recomendadas.

Usando tipos de relatório personalizado para relatar a atividade de suporte

Casos e soluções vêm com vários tipos de relatórios personalizados que podem ser usados para rastrear o trabalho da sua equipe com casos e soluções.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Todas as** edições exceto o **Database.com** (A edição determina que relatórios você vê).

Use os tipos de relatórios personalizados incorporados para criar relatórios sobre o número de casos criados, comentários sobre os casos, emails de caso, proprietários de caso, papéis de contato de caso, casos com soluções, tempo decorrido desde a última mudança de status ou propriedade do caso e o histórico dos campos de caso.

Também é possível relatar sobre as soluções da organização, incluindo o histórico de soluções, os idiomas nos quais as soluções foram escritas e se as soluções traduzidas estão desatualizadas.

Alguns tipos de relatórios personalizados só ficam disponíveis quando você ativa os recursos relacionados. Por exemplo: quando você ativa o relatório de tendências históricas para casos, obtém automaticamente o tipo de relatório personalizado Casos com tendências de histórico.

Casos com tendências de histórico
Use o tipo de relatório personalizado Casos com tendências de histórico para analisar alterações nos dados de casos ao longo do tempo. Disponível quando o Relatório com tendências de histórico está ativado.

Casos e emails
Crie um relatório personalizado para exibir uma lista de emails de entrada e saída por caso, escolhendo o tipo de relatório Casos e emails. Esse tipo de relatório está disponível quando ao Email-to-Case ou ao On-Demand Email-to-Case está ativado.

Soluções traduzidas
Escolha o relatório Soluções traduzidas para resumir as soluções traduzidas associadas a cada solução mestre.

Papel do contato
Escolha o Relatório do papel do contato para mostrar todos os casos e seus papéis de contato associados.

Casos com artigos
Escolha o relatório Casos com artigos para ver os artigos anexados aos casos. Esse relatório está disponível se o Salesforce Knowledge está ativado.

O relatório exibe artigos mesmo que eles não estejam marcados como disponíveis para o canal de aplicativos interno.

Ciclo de vida do caso
Execute relatórios de ciclo de vida do caso para exibir os resultados do campo `Intervalo`, que indica o tempo decorrido desde a última vez que o caso mudou de status ou proprietário. Toda vez que o status ou o proprietário de um caso é alterado, o contador recomeça do zero.

Contratos de serviço com direitos
Use o tipo de relatório Contratos de serviço com direitos para relatar sobre os serviços aos quais os seus clientes têm direito. Disponível quando Contratos de serviço com direitos está ativado.

Contas com direitos com contatos
Lista contas com habilitações que incluem contatos (chamadores nomeados). Disponível quando Contratos de serviço com direitos está ativado.

Contratos de serviço com itens de linha de contrato
Lista contratos de serviço com itens de linha do contrato (produtos). Disponível quando Contratos de serviço com itens de linha de contrato e direitos está ativado

Casos com marcos
Você pode criar um relatório personalizado para exibir uma lista de casos com marcos, escolhendo o tipo de relatório Casos com marcos. Esse tipo de relatório está disponível se os direitos estão ativados.

Histórico do caso/Histórico da solução
Use os tipos de relatório Histórico do caso e Histórico da solução para rastrear o histórico de campos padrão e personalizados em casos e soluções em que os históricos de campo estejam configurados para rastreamento. Use esses relatórios para ver os valores novos e antigos dos campos rastreados. Não é possível usar condições de filtro para pesquisar os resultados dos campos `Valor antigo` e `Novo valor`.

Direitos e contratos
Use tipos de relatórios personalizados para definir os critérios do relatório a partir do qual os usuários podem executar e criar relatórios sobre habilitações, contratos de serviço e itens de linha de contrato. Após a ativação do gerenciamento da habilitação, o Salesforce inclui automaticamente os seguintes tipos de relatórios personalizados:

Tipo de relatório personalizado	Descrição	Local do tipo de relatório
Contas com habilitações com contatos	Lista contas com habilitações que incluem contatos (chamadores nomeados).	Contas e contatos
Contratos de serviço com itens de linha do contrato	Lista contratos de serviço com itens de linha do contrato (produtos).	Relatórios de suporte ao cliente
Contratos de serviço com habilitações	Lista contratos de serviço com habilitações	Relatórios de suporte ao cliente

Dicas para um relatório de suporte efetivo

É possível obter muitas informações úteis a partir dos dados de casos e soluções se você utilizar algumas dicas e práticas recomendadas.

- Ao elaborar relatórios sobre casos, adicione o campo `Número do caso pai`. Ele indica se um caso está associado a um caso pai.
- Ao elaborar relatórios sobre a resolução de casos na primeira chamada, adicione o campo `Fechado quando criado`. Esse campo indica casos que foram fechados durante a criação do caso pelos representantes de suporte por meio do botão **Salvar e fechar**.
- É possível criar um relatório de caso contendo endereços de email dos contatos, exportar esses dados para o Excel, e, em seguida, fazer uma mala direta usando o Microsoft Word.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Todas as** edições exceto o **Database.com** (A edição determina que relatórios você vê).

Tipos de relatório padrão

- Escolha o relatório Soluções traduzidas para resumir as soluções traduzidas associadas a cada solução mestre.
- Escolha o Relatório do papel do contato para mostrar todos os casos e seus papéis de contato associados.
- Escolha o relatório Casos com artigos para ver os artigos anexados aos casos. Esse relatório estará disponível somente se o Salesforce Knowledge estiver ativado.

  O relatório exibe artigos mesmo que eles não estejam marcados como disponíveis para o canal de aplicativos interno.

Tipos de relatório personalizado

- Você pode criar um relatório personalizado para exibir uma lista de casos com marcos, escolhendo o tipo de relatório Casos com marcos. Esse tipo de relatório estará disponível somente se as habilitações estiverem ativadas.
- Escolha o Relatório de histórico do caso e o Relatório de histórico da solução para rastrear o histórico de campos padrão e personalizados em casos e soluções em que os históricos de campo estejam configurados para rastreamento. Use esses relatórios para ver os valores novos e antigos dos campos rastreados. Não é possível usar condições de filtro para pesquisar os resultados dos campos `Valor antigo` e `Novo valor`.
- Escolhendo o tipo de relatório Casos e emails, você pode criar um relatório personalizado para exibir uma lista de emails de entrada e de saída por caso. Esse tipo de relatório só está disponível para organizações nas quais o Email-to-Case ou o Email-to-Case On-Demand esteja ativado.
- Você pode executar relatórios de ciclo de vida do caso para exibir os resultados do campo `Intervalo`, que indica o tempo desde a última alteração de status ou proprietário do caso. Toda vez que o status ou o proprietário de um caso é alterado, o contador recomeça do zero.

Casos em portais

Se você tiver ativado o portal de auto-atendimento, poderá executar relatórios para rastrear a utilização do portal de auto-atendimento.

- Ao gerar relatórios sobre comentários de caso, use o campo `Caso público comentado` para indicar se o comentário é particular ou público. Os comentários públicos são assinalados com uma marca de seleção. Para limitar os resultados do relatório a comentários públicos, personalize o relatório e adicione um filtro de campo onde *`Caso público comentado é igual a verdadeiro`*. Da mesma forma, o filtro *`Caso público comentado é igual a 0`* inclui somente os comentários de casos particulares.
- Escolha o campo `Fechado por usuário de auto-atendimento` para relatar quantos casos foram fechados pelos usuários com as soluções sugeridas no portal de auto-atendimento.

Categorias de soluções

Crie um relatório personalizado que classifica soluções por categoria. Selecione o campo `Nome da categoria` para exibir a categoria da solução e o campo `Nome da categoria pai` para exibir a categoria logo acima da categoria da solução.

- Os relatórios que forem limitados a soluções em uma categoria específica só incluirão as soluções diretamente associadas àquela categoria. As soluções nas subcategorias da categoria especificada não serão incluídas.
- Para gerar um relatório de soluções não categorizadas, use os filtros avançados. Escolha o campo `Nome da categoria` e o operador "igual a" e deixe o terceiro campo em branco.

Membros da equipe

- Você pode criar relatórios nas equipes de caso das quais participa. Depois de executar um relatório de caso, selecione `Casos da minha equipe` no menu suspenso `Mostrar`.
- `Papel do proprietário` para relatórios de caso é definido de forma diferente a outros objetos. Para a maioria dos objetos, o `Papel do proprietário` é definido no campo `Nome do papel, conforme exibido em relatórios` do papel do usuário. Casos usam o campo `Rótulo`.
- Qualquer relatório de casos pode ser limitado aos casos que pertencem aos usuários ou que estão em filas. Escolha Casos de propriedade do usuário ou Casos de propriedade da fila na lista suspensa Exibir, na parte superior de um relatório de casos.

ÍNDICE

A

Ação social
    personalizar 453
Acionadores
    Comentários do Idea 121
Ações de envio
    criando 268
Ações do Knowledge
    ativando 361
    criando 361
adaptadores de CTI
    implantando 156
Adaptadores de CTI
    implantando 156
anexo 263
aplicativo Comunidade 122
Aprovações
    criando uma fila de aprovação 401
Arquivando
    artigos 363
Arquivos 263
Arquivos de log
    adaptador de CTI 156
    Adaptador de CTI 156
Artigos
    arquivando 363
    arquivo CSV para importação para o Salesforce Knowledge 414
    arquivo zip para importação 420
    ativar anexos em PDF no email do caso 344
    categorização 365
    Consulte também o Salesforce Knowledge 330, 398–399
    Consulte também Tipos de artigos 330, 398–399
    enviar como PDFs com base nos casos 344
    importando 412
    modelo de acesso 382
    monitorando 293
    parâmetros de importação para o Salesforce Knowledge 418
    preparando artigos para importar para o Salesforce Knowledge 413
    status de exportação 421
    status de importação 421
    status de validação 400
    visibilidade de campos nos arquivos PDF 344
Assistente de conversão do acesso do usuário do portal
    sobre 20
    usando 21
Ativando o
    Live Agent 172
Auto-atendimento
    editor do tipo point-and-click 87
    fontes e cores 87
    gerenciamento de usuários 105
    início rápido 80
    portais 104
Autoatendimento
    preparação para configurar 89

B

Base de conhecimentos pública
    pré-requisitos 330
botão do bate-papo
    configurações 189
Botões
    Live Agent 188
botões de bate-papo 191

C

Call center
    ativando HTTPS em um centro de atendimento 167
Call Center
    adaptadores de CTI 156
    Adaptadores de CTI 156
    adicionando um usuário a um centro de atendimento 168
    arquivos de definição do centro de atendimento 157
    clonando um centro de atendimento 159
    configurando 156
    criando centros de atendimento 159
    CTI aberta 152
    diretórios do call center 161
    editando centros de atendimento 160
    gerenciando centros de atendimento 161
    gerenciando usuários do centro de atendimento 167
    importando centros de atendimento 158
    Kit de ferramentas de CTI 153
    Layouts do SoftPhone 162
    removendo um usuário de um centro de atendimento 169
    sobre 155
Campos personalizados
    Campo do arquivo 402

Campos personalizados *(continuação)*
Salesforce Knowledge 351, 402
Canal de serviço
configurações 217
Capturando
casos na Web 10
Caso 151
Casos
atualizando para a interface de Feed do caso 250
capturando casos na Web 10
casos gerados na Web 14
configuração 266–267
configurando equipes de caso 436
configurando filtros de pesquisa relacionados aos direitos 313
configurando para as Respostas do Chatter 139
configurando regras de atribuição 282
configurando regras de escalação 289
itens de feed para marcos 324
Lightning Experience 266–267
limitando spam 10
limites 13
limites de anexos no Email-to-Case 10
pesquise artigos do Salesforce Knowledge 352
Regras de escalação de casos 289
relatórios 467, 469
Spam no Web-to-Case 15
visão geral das equipes de caso 437
Categorias
Consulte as Soluções 365
Consulte Categorias de dados 365, 376
Categorias de dados
atalhos de teclado 373
cancelando a exclusão de grupos de categoria 374
comparado a outros modelos 382
criando 376
criando grupos de categorias 364, 375
descrição 365
editando configurações de visibilidade 378
excluindo 370
excluindo grupos de categorias 374
exemplos de configurações de visibilidade do grupo de categoria 386
exibindo configurações de visibilidade por papel 384
gerenciando 369
modificando 371
restaurando grupos de categoria 374
visibilidade padrão 383
visibilidade por papel 380
Chatter Answers
adicionando a guias de portal 141
adicionando a um Portal de clientes 141–142
adicionando a um portal de parceiro 141
adicionando a um Portal de parceiro 143
ativando 128
ativando sem um site do Force.com 141
atribuindo categorias de dados 140
configurações de notificação do email 134
configurando 127
configurando a visibilidade da guia Perguntas 140
configurando autocadastramento 136
configurando casos 139
configurando categorias de dados 141
Configurando o Salesforce Knowledge 141
configurando um Portal do cliente 135
configurando um site Force.com 137
configurando usuários 136
configurar promoção para artigo 141
criando zonas 110
dicas de implementação 149
editando zonas 110
gerenciando usuários 146
Guia Perguntas 140
idioma 146
instantâneo do site 146
Páginas do Visualforce 128, 131
personalizando a aparência 126
práticas recomendadas 151
solucionando problemas da configuração 146
usuários 146
visão geral da configuração 126
Comentários do Idea
acionadores 121
Compartilhamento
comparado à visibilidade do grupo de categorias 382
Compartilhando
registros de usuários de alto volume do portal 61
Compartilhar grupos 61
componente de anexo 263
Comunidade
atribuindo para respostas 113
Comunidades
Ideias 116
Configuração
Call Center 156
suporte 269
configuração de presença
criar 221

Configuração de presença
configurações 222
configuração de roteamento
configurações 218
Configurações do Live Agent
configurações 180
configurando 180
Configurando
Quick Text 290
Conjuntos de compartilhamento
criando 58
editando 58
exibindo 62
para objeto do usuário 59
visão geral 56
Console do agente
atribuindo layouts 246
configurando 241
criando layouts 242
definindo layouts de página em miniatura 245
escolhendo objetos relacionados 244
excluindo layouts 243
gerenciando layouts 243
personalizando layouts 242
Console do Live Agent
limitações 213
Console do Salesforce
Configurações do Live Agent 180
configurando 180
painel de supervisor 212
Console do Salesforce Console Serviço
widget de artigos 407
widgets de artigo 407
Contas
contas de clientes 70
Contas pessoais
habilitando o portal de clientes 64
Contatos
habilitando o portal de clientes 64
Contratos de serviço
ativando no Portal de clientes 39
configurando 302
Controle de versões de direitos
ativando 300
convites automatizados
configurações 198
Convites de bate-papo automatizados
criar 197
CTI
Consulte Call Center 152–153, 155
CTI aberta
navegadores suportados 152
requisitos 152
visão geral 152

D

destaques da pesquisa 350
Dicas de implementação
Salesforce Knowledge 422
direitos
marcos em 306, 308–309
Direitos
conceitos básicos 297
configurando 301
configurando filtros de pesquisa nos casos 313
criando marcos 304
determinando a configuração 297
modelos 297
modelos de direitos 311
processo de direitos 317
sobre 295
Documentação
Salesforce Knowledge 328
Duração
casos 467, 469

E

email
Email-to-Case 2–3, 8
Email-to-Case On-Demand 5–6, 8
endereço de encaminhamento 8
Email
email-to-case 1, 3
Email-to-Case 8
Email-to-Case On-Demand 1, 6, 8
regras de resposta 283
Email-to-Case
ativando e configurando 3
configuração 1, 8
configurações 3
configurando 2
Email-to-Case On-Demand 6
endereços de encaminhamento 8
regras de resposta de email 283
Email-to-Case On-Demand
configuração 1
configurações 6

Email-to-Case On-Demand *(continuação)*
configurando 5
Equipes de caso
configurando 436
configurando alertas por email 442
equipe de caso padrão 440
notificações por email 442
papéis 438
predefinir 440
visão geral 437
Escalar pergunta 151
Exportando
artigos 360
artigos para traduções 401
status do Salesforce Knowledge 421

F

feed do caso
destacar itens de feed visíveis externamente 251
filtros de feed personalizados 255
Feed do caso
ativando 247
ativando nos perfis personalizados 249
ativando rascunhos de email 253
atribuindo usuários 249
atualizando casos 250
componentes personalizados 253
configurações 257
configurando 246, 254, 263
configurando o editor 263
criando conjuntos de permissões 248
Editor do portal 251
incluindo ações personalizadas 254
layouts de feed 257
layouts de página
256–257, 265
editando layouts de página
256
atribuindo layouts de página 256
modelos de email padrão 267
modelos de email pré-carregados 267
notificações do cliente para respostas de portal 251
painel de destaques 256
personalizando 256, 269
renomeando ações 269
renomeando filtros de feed 269
Feriados
definindo 277–278
Filas
casos 445
configurando 444
contratos de serviço 445
editando 446
excluindo 446
exibindo 447
exibindo membros 446
gerenciando 447
leads 445
objetos personalizados 445
regra de escalação de caso 294
versões de artigo de conhecimento 445
visão geral 445
Fluxo de trabalho
diferenças de regras de resposta automática 284

G

Gerenciamento de direitos
configurando 299
fornecer acesso aos usuários 314
itens de feed de marco 324
notas e limitações 326
práticas recomendadas 326
sobre 295
Grupos de categorias
Consulte Categorias de dados 365
Guia Sessões do Live Agent
conjuntos de permissões 204
perfis 205

H

habilidades
Usuário do Live Agent 179
Habilitações
ativando 300
ativando controle de versões 300
ativando no Portal de clientes 39
controle de versões 300, 324–325
processos de direitos 319, 325–326
versões de processos de direitos 326
visão geral 296
horário comercial
rastreador de marcos 323
Horário comercial
feriados 277–278
sobre 275–276
vários 275–276

HTTPS
ativando em um centro de atendimento 167

I

Ideas
ativando o aplicativo Comunidade 122
campos 122
campos padrão 122
campos personalizados 122
categoria 122
categorias 124
Portal de clientes 38
status 122, 124
Ideias
ativando 118
categorias 118, 125
Comunidades 116
configurações 118
criando zonas 110
desativando 118
editando zonas 110
especialista 110
especialista da comunidade 110
especialistas da comunidade 120
meia-vida 118
reputação 119
Reputação 119
Ideias 119
Temas do Idea 126
Idéias
adicionando categorias 123
administração 117
layouts de campos personalizados 121
layouts de página 121
removendo categorias 123
status 117
valor padrão da lista de opções 123
zonas 109
Idiomas
Consulte também Soluções multilíngües 427
implantação
configurações 186, 239
Implantação do Live Agent
configurações 186
Implantação do SOS
configurações 239
implantações
Live Agent 185
implantações *(continuação)*
SOS 239
Importação
arquivo CSV para importação de artigos para o Salesforce Knowledge 414
arquivo zip para importação de artigos para o Salesforce Knowledge 420
arquivos de definição do centro de atendimento 158
artigos para o Salesforce Knowledge 412
parâmetros de importação para o Salesforce Knowledge 418
preparando artigos para importar para o Salesforce Knowledge 413
status do Salesforce Knowledge 421
traduções de artigo no Salesforce Knowledge 358
Introdução 1
Itens de linha do contrato
configurando 303

K

Kit de ferramentas de CTI
adaptadores de CTI 153
Adaptadores de CTI 153
visão geral 153
Knowledge 350

L

Layouts do
Consulte também Layouts de SoftPhone 162
Consulte também Tipos de artigos 335
Layouts do SoftPhone
atribuindo a perfis de usuário 166
definindo 163
personalizando 162
Leads
configurando regras de atribuição 282
links de vídeo
Salesforce Knowledge 354
Listas de opções
status de validação 400
Live Agent
adicionar ao console do Salesforce 209–210
ativando 172
ativando com Omni-Channel 228
bloquear 206
botão do bate-papo 189
botões de bate-papo 192
configuração 171, 196, 209
configurações 180
configurando 180, 211

Live Agent *(continuação)*
configurando a visibilidade da guia Supervisor por meio de perfis 203
configurando Texto rápido 290
Console do Live Agent 212–213
convites automatizados 198
convites de bate-papo automatizados 197
criando botões 188
criando usuários 173
dados sigilosos 206
domínios permitidos 187
Force.com sites 195
Formulário anterior ao bate-papo 201
Guia Sessões 204–205
guia Supervisor 203
habilidades 179
implantação 186
implantações 185, 187, 195
implementação básica 171
Live Agent 212
Console do Salesforce 212
notificações de áudio 184
notificações de bate-papo de entrada 184
notificações de status 184
opções de formar fila 192
página posterior ao bate-papo 201
painel de supervisor 203, 212
permissões do agente 173, 175
personalizar implementação 196
personalizar janela de bate-papo 195
Quick Text 202, 292
sessões 204–205
transferir bate-papos 207–208
Login único
portais 50

M

marco
tempo decorrido real 310
tempo parado 310
marcos
rastreador de marcos 323
Marcos
adicionando a processos de direitos 320
adicionando ações 322
criando 304
modelos de direitos
criando 311

N

Navegadores
CTI aberta 152
Números de diretório
adicionando outros 162
gerenciando adicionais 161

O

Omni-Channel
ativando com Live Agent 228
ativar 216
canais de serviço 216
criar 216
configuração de presença 221
configuração de roteamento 220
configurações de roteamento 218
criar 218
layouts compactos 226
objetos suportados 217, 229
opções de modelo de roteamento 220
roteamento 232
status de presença 223, 225
testando 227
Widget Omni-Channel 226
opções de direcionamento 191

P

Páginas personalizadas do Visualforce 132, 145
painel de supervisor 212
Papéis
editando configurações de visibilidade de grupos de categorias 378
equipes de caso 438
exemplos de configurações de visibilidade do grupo de categoria 386
exibindo visibilidade do grupo de categorias 384
visibilidade do grupo de categorias 380
Papel por Portal de
Clientes 66
Pastas
excluindo usuários do portal 20
Perguntas
categorização 365
zonas 109
Perguntas frequentes
casos 13
casos gerados na Web 14

Perguntas frequentes *(continuação)*
Email-to-Case 10
limitando spam 10
limites de anexos no Email-to-Case 10
Spam no Web-to-Case 15
Portais
guia 104
login único 50
segurança 75
verificação de integridade 75
Portal de auto-atendimento
HTML suportado 97
Portal de clientes
acesso do usuário do portal 20
administração delegada 72
ativando 19
ativando o acesso para contatos 64
atribuindo perfis de usuário 62
Compartilhando registros de usuários de alto volume do portal 61
compartilhando registros do usuário 59
concedendo acesso a registros de usuário 59
configuração de idioma 43
configuração do usuário 62
configurando 16
criando diversos portais 22
desabilitando o acesso a contas pessoais 67
desabilitando o acesso para contatos 67
desativação de contas de clientes 70
desativando o acesso a contas pessoais 67
desativando o acesso para contatos 67
dicas e práticas recomendadas 44
exibindo artigos 40
exibindo contratos de serviço 39
exibindo direitos 39
gerenciamento de usuários 50
gerenciando usuários 72
gerenciando usuários de alto volume do portal 58
Guia Documentos 34
Guia Idéias 34
Guia Relatórios 34
guias 34
Guias da Web 34
habilitando o acesso a contas pessoais 64
IdeaExchange 38
Ideas 38
Ideias 38
layouts de página 42
limites 49
Portal de clientes *(continuação)*
ordem das guias 34
preparação para configurar 89
Respostas 41
Salesforce CRM Content 34, 36
sobre 16
superusuário do portal 72
Portal de clientes do Salesforce
Consulte Portal de clientes 16
Portal do parceiro
acesso do usuário do portal 20
desabilitando o acesso para contatos 67
desativando o acesso para contatos 67
exibindo artigos 411
Práticas recomendadas
Salesforce Knowledge 424
Presença de serviço 214
Presença de serviço do usuário do Omni-Channel
campos 230
Processo de direitos
adicionando ações de marcos 322
adicionando marcos 320
atualizando 317
criando 317
criando marcos 304
fila 295
Processos de aprovação
com rascunhos de email 268
Emails de rascunho 268
processos de aprovação 268
Processos de habilitação 319

Q

Quick Text
ativando 290
configurando 290
dando acesso aos agentes de suporte 291

R

rastreador de marcos 310
recorrência independente 308
recorrência sequencial 309
Regra de escalação de caso
fila 294
Regras de atribuição de caso 282
Regras de atribuição de lead
Casos 282

Regras de compartilhamento
atualizando para os usuários do portal 20
Regras de resposta automática
configuração 283
diferenças de alertas do fluxo de trabalho 284
reputações 147
Reputações
Chatter Answers 147
Respostas
ativando 113
categoria de dados 114
configurações 113
configurando 112
Consulte também Categorias de dados 376
desativando 113
Portal de clientes 41

S

Salesforce CRM Content
Portal de clientes 36
Salesforce Knowledge
administração da documentação 328
arquivo CSV para importação 414
arquivo zip para importação de artigos 420
ativando no Portal de clientes 40
conceitos básicos 330, 393–394, 398
configuração de documentação 328
configurando 330, 389, 393–394, 398–399
Consulte também a Base de conhecimento pública 330, 398–399
Consulte também Tipos de artigos 332
criando campos para tipos de artigo 340
criando grupos públicos 394
criando processos de aprovação 399
criando regras de fluxo de trabalho 399
criando tipos de artigo 332
criando usuários 330, 393–394
definindo acesso aos artigos 383
definindo o acesso aos artigos por papel 380
dicas de implementação 422
dicas e truques 351–352, 354
documentação da API 328
documentação da api de metadados 328
documentação da base de conhecimentos pública 328
documentação de casos 328
documentação de categorias de dados 328
documentação de limites 328
documentação de traduções 328
documentação do Apex 328
Salesforce Knowledge *(continuação)*
documentação do console de serviços 328
documentação do desenvolvedor 328
documentação do Portal de clientes 328
documentação do Portal do parceiro 328
enviar conteúdo de artigo em email 346
escolhendo a exibição do canal 336
exibir o status de exportação 421
exibir o status de importação 421
exportando artigos para tradução 360, 401
gerenciamento de documentação 328
Guia Conhecimento 396–397
guia visibilidade 330, 398
habilitando no portal do parceiro 411
idioma padrão 341
importando artigos 412
importando traduções de artigo 358
Knowledge One 396–397
links de vídeo 354
modificando o layout dos tipos de artigos 335
ocultando grupos de categorias de dados 385
parâmetros de importação 418
permissões 389
pesquisa na documentação 328
pesquise artigos pelos casos 352
práticas recomendadas 424
preparando artigos para importar 413
restringir acesso ao gerente do artigo 362
sinônimos, gerenciando 347
sobre vários idiomas 356
tipos de campo disponíveis 402
vários idiomas 355
widget de artigos 407
widgets de artigo 407
Segurança
login único de portais 50
portais 75
Serviço de atendimento ao cliente social
ação social 453
administração 449–450, 453–454
Classe do Apex 454, 456
configuração 449–450
conjuntos de permissões 449
moderação 454
perfis 449
triagem 454
Serviço de clientes sociais
Testes Apex 463

Sinônimos
comportamento de pesquisa 348
gerenciando 347
smart links
Salesforce Knowledge 351
Soluções
ativando soluções multilíngües 433
configurações 430
definindo categorias 432
definindo categorias de soluções 433
HTML 425
multilíngües 427
pública 435
relatórios 467, 469
sugeridas 429
traduzindo 427
Soluções HTML 425
Soluções multilíngües
ativando 433
Soluções públicas
ativando 435
SOS
configurações de roteamento 237
criar 237
implantação 239
implantações 239
status de presença 236–237
status de presença
acesso por meio de conjuntos de permissões 225, 236
acesso por meio de perfis 225, 237
criar 223, 236
Status de presença
configurações 224
Suporte
configuração 269
configurações 271
configurando o horário 275–276
definindo o horário comercial 275–276
feriados 277–278
Fontes e cores do autoatendimento 87
Gerenciamento de usuários do auto-atendimento 105
Gerenciamento de usuários do portal de clientes 50
Início rápido do auto-atendimento 80
modelos 271
Suporte ao cliente
configurações 271
modelos 271

T

Temas do Idea
ativando 126
Termos de pesquisa promovidos
administrar 351
Texto rápido>
criar mensagens 202, 292
Tipos de artigo
criando modelos personalizados 338
gerenciando 339
Lista relacionada dos campos 341
Tipos de artigos
adicionando seções ao layout 335
atribuindo modelos aos canais 336
criando 332
criando campos 340
excluindo 334
modelos personalizados 343
reorganizando campos no layout 335
Trabalho do agente do Omni-Channel
campos 229
Traduções de artigo
exportando 401
fila 401
importando 358

U

Usuário do Knowledge
atribuindo 394
criando 389, 393–394
Usuário do Live Agent
criando 173
Usuários
Chatter Answers 146
gerenciando centros de atendimento 167
Usuários de alto volume do portal
compartilhando registros 61
compartilhando registros ou usuários 56
concedendo acesso a registros de usuário 59
concedendo acesso aos registros 58
conjuntos de compartilhamento 58–59, 62
Licenças do portal de clientes de alto volume 55
Licenças do site autenticado 55
sobre 55
Usuários Portal de clientes do Salesforce
Gerenciando usuários do portal de clientes 50

V

Visão geral
- Call Center 155
- CTI aberta 152
- Kit de ferramentas de CTI 153

W

Web-to-Case
- configuração 10
- limitações 12
- limites 13

Web-to-Case *(continuação)*
- notas 12
- regras de resposta de email 283

Web-to-Lead
- regras de resposta de email 283

Widget Knowledge One
- configurando 211

Widget Omni-Channel
- adicionar ao console do Salesforce 226
- adicionar widget ao console 238

Widget SOS
- adicionar widget ao console 238